

# Regulamento da Ouvidoria-Procuradoria Institucional

## CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

**Art. 1º** A Ouvidoria da Faculdade Paraíso – FAP é o elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da Faculdade, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia.

**Art. 2º** O objetivo da Ouvidoria da FAP é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil a fim de promover a melhoria das atividades desenvolvidas na Faculdade, bem como contribuir para o planejamento institucional em busca de melhorias.

## CAPÍTULO II - DA OUVIDORIA-PROCURADORIA INSTITUCIONAL E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** A Ouvidoria está ligada a Procuradoria Institucional da Faculdade, estando o Procurador Institucional subordinado diretamente a Direção.

Parágrafo único. O titular da Procuradoria Institucional da FAP é indicado pelo responsável da Mantenedora .

**Art. 4º** - A Ouvidoria atuará com suporte nas seguintes diretrizes:

I- Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria; II- Atuar na prevenção de conflitos;

I - Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II - Agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;

V- Resguardar o sigilo das informações, bem como a identidade do solicitante; e VI - Promover a divulgação da Ouvidoria;

VII- Em caso de fatos que devam ser apurados, iniciar procedimentos administrativos para melhor apuração dos fatos.

**Art. 5º** A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - Formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou e-mail, para recebimento de demandas – reclamações, sugestões, consultas e elogios – provenientes das comunidades interna e externa;

- II - Receber, protocolar e encaminhar as demandas aos responsáveis dos setores envolvidos, fazendo o acompanhamento do trâmite até a decisão final;
- III - Informar ao usuário a posição dos setores envolvidos e a decisão final;
- IV - Interagir com os coordenadores dos cursos e setores da Faculdade, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;
- V - Apresentar à Comissão Própria de Avaliação (CPA) as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, que lhe dizem respeito, para conhecimento, acompanhamento e, se necessário, providências cabíveis;
- VI - Organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final; e
- VII - Elaborar e divulgar à Procuradoria Institucional e a Coordenação Geral Acadêmica - Reitoria os relatórios semestrais com dados gerais sobre as atividades da Ouvidoria.

**Art. 6º** A Procuradoria Institucional, unidade administrativa subordinada a Reitoria de Ensino, compete supervisionar, orientar, coordenar, assessorar e executar ações relacionadas à pesquisa institucional.

A Procuradoria Institucional será exercida pelo Procurador Institucional e, na sua ausência ou impedimento legal, pelo seu substituto.

Compete ao Procurador Institucional:

- I. Organizar e manter atualizado um sistema de informação de indicadores de desempenho acadêmico e administrativo;
- II. Comprometer-se com prazos, qualidade e regularidade na alimentação dos dados nos sistemas de informação do MEC;
- III. Coordenar o fornecimento de dados institucionais para a alimentação dos sistemas de informação do MEC;
- IV. Acompanhar os processos de regulação junto ao MEC;
- V. Multiplicar os treinamentos recebidos para os Colaboradores Institucionais
- VI. Acompanhar a legislação educacional, normativa e regulatória, nos âmbitos federal, estadual e municipal;
- VII. Disponibilizar dados institucionais certificados para a Reitoria, Diretorias e comunidade escolar;

VIII. Executar outras funções relacionadas à sua atuação ou que tenham sido delegadas pela Reitoria de Ensino.

**Art. 7º** A Ouvidoria, antes de registrar qualquer demanda deve se certificar de que foram esgotadas todas as possibilidades de solução ao caso, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.

**Art. 8º** A Ouvidoria notificará os responsáveis dos setores envolvidos pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso. Esta notificação deverá ser respondida no prazo de 3 dias úteis.

### **CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA A PROCURADORIA INSTITUCIONAL**

**Art. 9º** A Procuradoria Institucional, além das responsabilidades legais vigentes responde pela Ouvidoria e para tal o seu ocupante tem que preencher os seguintes requisitos:

- I - Ter curso superior completo; preferencialmente em Direito.
- II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas instâncias da Faculdade;
- IV - Ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

### **CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO**

**Art. 10º** Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, terças-feiras e quintas-feiras, nos horários compreendidos das 18h30 às 21h30, ou pelo site [www.fap.edu.br](http://www.fap.edu.br) através do formulário disponível no site da Faculdade ou através do telefone nos horários compreendidos das 8h às 12h e das 14h às 18h.

### **CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS**

**Art. 11** A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - Alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da

FAP;

II - Funcionários docentes da FAP;

III - Funcionários técnico-administrativos da FAP;

IV - Pessoas da sociedade civil.

§1º Serão respondidas apenas as demandas apresentadas por escrito, datadas, assinadas e protocoladas no NAE ou por e-mail da Ouvidoria.

§2º A Ouvidoria garante o sigilo do nome e dos dados pessoais do usuário.

## CAPÍTULO VI - DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 12** Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;
- III - E-mail/registro acadêmico/telefone do solicitante;
- IV - Forma de contato mantido – pessoal ou e-mail;
- V - Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VI - Situação apresentada;
- VII - Data e informe do resultado.

## CAPÍTULO VII - DA DIVULGAÇÃO

**Art. 13** A divulgação abrange os seguintes dados:

- I - O movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- II - O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente e através de e-mail;
- III - O número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre;

IV - Os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

## **CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 14** Este Regulamento entra em vigor após sua aprovação pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão - CONSEPE, com expedição da respectiva e competente Resolução.