

FACULDADE ACADI-TI
ACADI-TI CONSULTORIA EM INFORMÁTICA LTDA-EPP

REGUAMENTO DA OUVIDORIA

São José dos Campos
2024

O que é uma ouvidoria?

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças.

Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

Para que serve a ouvidoria?

Para defender os direitos individuais e coletivos, para minimizar demandas jurídicas, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. É por meio das manifestações gerenciais e sugestões que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Como atua o ouvidor?

O ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários. Garante, ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

O cliente pode ser interno (alunos, funcionários e docentes da FACULDADE ACADI-TI), ou externo (comunidade externa e fornecedores).

Na ouvidoria se recebe um público misto, sem distinção de etnia, cor, poder econômico, situação social, escolaridade, identidade de gênero, identificação religiosa, etc. Lida com assuntos dos mais diversos, desde questões mais simples às mais complexas.

O Ouvidor acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta, que pode até ser verbal, se for simples.

Se houver inquérito interno, a questão tem de ser encaminhada formalmente, procedendo, neste caso, a abertura de um processo.

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º - Fica criado o Setor de Ouvidoria da Faculdade Paulista de Comunicação, com o objetivo de ouvir e auscultar os membros da Comunidade, propiciando-lhes os encaminhamentos necessários para a proteção e defesa de seus direitos e atuando como agente de mudanças e de integração dos segmentos que compõem a Faculdade.

Art. 2º - Compete ao Setor de Ouvidoria da FAPC as seguintes atribuições:

- I. Exercer a função de acolhimento das demandas de todos os estudantes, funcionários e professores;
- II. Agilizar, de maneira sistemática, a circulação de informações de interesse dos membros da Comunidade, simplificando procedimentos e interagindo com os canais de representação e participação existentes;
- III. Encaminhar a questão e/ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- IV. Identificar problemas no atendimento dos membros da Comunidade Acadêmica;
- V. Sugerir aos Conselhos Superiores (Congregação e CONSEPE) ou aos Setores competentes, soluções para os problemas identificados;
- VI. Sugerir a correção de erros ou omissões e abusos cometidos por atos discricionários ou regulamentos viciados, seguindo o Estatuto, o Regimento Geral da Faculdade e demais normas vigentes;
- VII. Atuar na solução e prevenção de conflitos;
- VIII. Estimular a participação dos membros da Comunidade na fiscalização, melhoria e planejamento da vida acadêmica;
- IX. Estimular os órgãos e serviços institucionais da FACULDADE ACADI-TI a explicar e informar aos estudantes, funcionários e professores, sobre os procedimentos adotados de forma clara e profissional;
- X. Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa em todos os segmentos da Faculdade.

Art. 3º O Setor de Ouvidoria terá um Ouvidor com as seguintes competências:

- I. Atender e ouvir a todos os membros da Comunidade Acadêmica com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II. Fornecer aos membros da Comunidade, usuários do serviço de Ouvidoria, uma resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza

e objetividade;

- III. Favorecer a integração dos vários setores da Faculdade, estimulando a solidariedade e cooperação mútuas para a consolidação de uma Instituição mais humanística;
- IV. Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da reclamação, evitando sua repetição;
- V. Propor modificações dos procedimentos para melhoria da qualidade, no atendimento aos membros da Comunidade;
- VI. Solicitar informações, esclarecimentos e documentação necessária, aos órgãos da Faculdade, para subsidiar o atendimento e encaminhamento feito pelo Setor;
- VII. Contribuir de maneira sistemática para o fortalecimento de redes de comunicação e cooperação mútuas por meio de site específico;

Art 4º - O Ouvidor Público, no desempenho de suas funções deverá:

- I. Agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- II. Resguardar o sigilo das informações;
- III. Zelar para que os princípios da legalidade, igualdade e impessoalidade sejam sempre respeitados e aplicados no trato das questões que envolvam todos os membros da Faculdade.

Art 5º - O Ouvidor deverá exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir sempre o direito e o respeito à pessoa humana.

§1º No exercício de sua função, poderá o Ouvidor reportar-se diretamente às direções gerais e acadêmica, solicitando-lhes, por escrito, as informações necessárias.

§2º O Ouvidor apresentará relatórios estatísticos semestrais ao Diretor Geral e Congregação, com o número de atendimentos realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais observado o sigilo de que trata o inciso II, do Art. 4º deste Regulamento.

§3º Deverão ser mantidas permanentemente atualizadas e divulgadas pelo Ouvidor as informações estatísticas referentes às suas atividades.

Artigo 6º - O Ouvidor exercerá seu mandato pelo prazo de 04 (anos) anos, podendo ser reconduzido, mais uma vez, por igual período.

Artigo 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação,



Leandro Mainardi
Diretor Geral da Faculdade ACADI-TI