

# **REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA DA FAIP**

# **2019**

**REGULAMENTO N. 010 /2019****REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA DA FACULDADE DE ENSINO SUPERIOR  
DO INTERIOR PAULISTA - FAIP**

Paulo Luciano Sganzella, Diretor da **FACULDADE DE ENSINO SUPERIOR DO INTERIOR PAULISTA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento Interno e atendendo as disposições legais em vigor, institui o regulamento geral da Ouvidoria.

**I – DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** A Faculdade de Ensino Superior do Interior Paulista – FAIP, mantém um serviço de Ouvidoria que tem por finalidade facilitar as relações entre os alunos, a comunidade e a Instituição de Ensino.

**II – DO OUVIDOR**

**Art. 2º** O Ouvidor é um servidor da instituição facilitador das relações entre o cidadão e a Instituição de Ensino.

**Art. 3º** As atividades do Ouvidor são coordenadas pelo Diretor da IES.

**Art. 4º** O Diretor da Faculdade nomeará um professor para, em regime de dedicação TI (Tempo Integral - 40 horas), executar as atividades da Ouvidoria.

§1º A escolha dar-se-á por meio de seleção, com critérios de conveniência e oportunidade.

§2º A Ouvidoria é avaliada pelo Diretor da Faculdade, periodicamente, a cada 2 (dois) anos.

**Art. 5º** Compete ao Ouvidor:

- I. Receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão/usuário suas demandas;
- II. Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;

- III. Garantir ao cidadão o direito à informação;
- IV. Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados pela IES;
- V. Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos setores responsáveis;
- VI. Acompanhar as providencias adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão informado;
- VII. Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível.
- VIII. Esclarecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- IX. Agir com transparência, integridade e respeito;
- X. Atuar com agilidade e precisão;
- XI. Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;
- XII. Fomentar a participação do cidadão no controle e decisão dos atos praticados pelo gestor da IES.

### **III - DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Art. 6º** Este Regulamento, aprovado pela Direção da Faculdade de Ensino Superior do Interior Paulista, entra em vigor a partir da Assinatura deste, revogada demais disposições em contrário.

**Prof. Esp. Paulo Luciano Sganzella**

**Diretor Acadêmico da Faculdade de Ensino Superior do Interior Paulista - FAIP**