FACULDADE PAULUS DE COMUNICAÇÃO

Regulamento da Ouvidoria

Um serviço estratégico na busca pela excelência institucional

Documento atualizado em 09/04/2025
Aprovado pelo Conselho Superior em 25/04/2025

FAPCOM

DIRETOR

Prof. Pe. Dr. José Erivaldo Dantas

VICE-DIRETOR

Frei Dr. Alexandre Carvalho da Silva

ASSESSORIA ACADÊMICA

Prof. Dr. Tiago Souza Machado Casado

CAPÍTULO I
DA NATUREZA E FINALIDADE

Art. 1º – Este Regulamento tem por finalidade disciplinar a atuação, as competências e os procedimentos da Ouvidoria da Faculdade Paulus de Comunicação – FAPCOM, com vistas à promoção de um ambiente institucional mais participativo, democrático e ético.

Art. 2º – A Ouvidoria é um órgão vinculado à Direção Geral da FAPCOM, sem poder deliberativo, executivo ou disciplinar, atuando com autonomia, neutralidade e imparcialidade na mediação de conflitos, recepção de manifestações e proposição de melhorias institucionais.

Art. 3º – A missão precípua da Ouvidoria é:

I. Promover um ambiente de colaboração entre Diretoria, Coordenação, docentes, discentes, colaboradores e comunidade;
II. Colaborar na busca de soluções para os problemas inerentes à vida acadêmica;
III. Constituir-se como um serviço estratégico na busca pela excelência institucional.

CAPÍTULO II
DOS PRINCÍPIOS ORIENTADORES

Art. 4º – A Ouvidoria atuará de acordo com os seguintes princípios:

I. **Neutralidade e imparcialidade** – não interfere nas decisões institucionais, nem desfaz atos administrativos, limitando-se a averiguar os fatos relatados;
II. **Autonomia e independência** – atua com liberdade funcional para garantir uma escuta isenta e comprometida com a equidade;
III. **Confidencialidade** – garante sigilo absoluto das manifestações e respeito à identidade dos usuários;

IV. **Transparência, ética e escuta ativa** – fundamenta-se no respeito mútuo, no cuidado e na busca por soluções coletivas;

V. **Celeridade e comprometimento** – as manifestações serão tratadas com responsabilidade, garantindo retorno objetivo e dentro dos prazos estabelecidos.

CAPÍTULO III
DA COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 5º – O Ouvidor da FAPCOM é nomeado diretamente pela Direção e poderá ser destituído a qualquer tempo, sem necessidade de justificativa formal.

Art. 6º – Compete ao Ouvidor:

I. Acolher as manifestações de discentes, docentes, colaboradores e comunidade externa;

II. Receber, registrar, analisar e encaminhar sugestões, reclamações, questionamentos, denúncias ou elogios;

III. Acompanhar os encaminhamentos das manifestações junto aos setores competentes, zelando pela resposta e resolução dos casos;

IV. Mediar e prevenir conflitos, com escuta qualificada e atuação ética;

V. Sugerir melhorias aos setores envolvidos com base na análise das manifestações;

VI. Estimular o uso da Ouvidoria e divulgar seus canais de atendimento;

VII. Solicitar informações a qualquer setor da Instituição, sempre com ciência da Direção.

VIII. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos mensais, encaminhando-os à Direção da FAPCOM;

§1º – A Ouvidoria elaborará relatórios estatísticos e analíticos, com uma visão geral de sua atuação, os quais deverão ser encaminhados periodicamente à Direção da FAPCOM. Esses relatórios incluirão, entre outros dados relevantes:

- Quantitativo de demandas recepcionadas por mês;
- Classificação das demandas por público (discentes, docentes, colaboradores, comunidade externa);
- Setores demandados por mês e por categoria de manifestação;
- Comparativo de atendimento entre os semestres, com análise evolutiva.

§2º – Os relatórios têm caráter institucional e subsidiarão o processo de avaliação, planejamento e aprimoramento contínuo das ações acadêmicas e administrativas da FAPCOM.

Art. 7º – O Ouvidor deve:

I. Atuar com autonomia, ética, discrição e responsabilidade institucional;
II. Preservar o sigilo, salvo quando a identificação for essencial à resolução do caso ou houver exigência legal ou judicial;
III. Respeitar a legislação vigente e os princípios da Pia Sociedade de São Paulo, mantenedora da FAPCOM.

CAPÍTULO IV
DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E USUÁRIOS

Art. 8º – Os atendimentos da Ouvidoria poderão ocorrer por meio de:

I. **Correio eletrônico**, via e-mail institucional: ouvidoria@fapcom.edu.br;
II. **Portal do Aluno,** disponível no site institucional;
III. **Contato telefônico**, pelo número disponível no site institucional;
IV. **Manifestação por escrito**, entregue presencialmente;
V. **Outros canais**, que venham a ser regulamentados ou instituídos pela Direção.

Parágrafo único – Toda comunicação dirigida a outros setores que envolva a intervenção da Ouvidoria deverá ser imediatamente encaminhada à mesma, a fim de garantir a devida tramitação.

Art. 9º – Podem recorrer à Ouvidoria da FAPCOM:

I – Público Interno:

- Estudantes regularmente matriculados (discentes);
- Docentes;
- Funcionários técnico-administrativos;
- Colaboradores terceirizados;
- Estagiários e jovens aprendizes vinculados à FAPCOM.

II – Público Externo:

- Qualquer pessoa física ou jurídica que deseje se manifestar sobre os serviços prestados pela FAPCOM ou comunicar eventuais irregularidades relacionadas à atuação da Instituição.

Parágrafo único – As manifestações poderão ser feitas de forma identificada sendo garantido o sigilo absoluto quando solicitado, conforme os princípios da confidencialidade e da ética institucional.

CAPÍTULO V
DAS CATEGORIAS DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10º – A Ouvidoria receberá manifestações nas seguintes categorias:

I. **Reclamações** – relatos de insatisfação quanto a serviços, procedimentos ou condutas;
II. **Sugestões** – proposições para aprimoramento de práticas e processos;
III. **Consultas** – solicitações de informação sobre normas e procedimentos;
IV. **Denúncias** – comunicações de possíveis irregularidades ou violações éticas;
V. **Elogios** – reconhecimento de boas práticas, atendimentos e iniciativas.

CAPÍTULO VI
DOS PRAZOS E ENCAMINHAMENTOS

Art. 11º – As solicitações feitas à Ouvidoria serão respondidas aos usuários com clareza e objetividade.

Parágrafo único – Os setores acionados pela Ouvidoria devem responder no prazo máximo de **cinco (5) dias úteis**, prorrogáveis mediante justificativa.

CAPÍTULO VII
DOS LIMITES DE ATUAÇÃO

Art. 12º – A Ouvidoria da FAPCOM:

I. Não possui poder decisório, executivo ou disciplinar;
II. Não substitui as instâncias administrativas ou jurídicas da instituição;
III. Em caso de conhecimento de condutas que caracterizem infrações legais ou estatutárias, deverá encaminhar o fato às instâncias competentes, conforme o Regimento geral.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13º – Os casos omissos serão resolvidos pela Direção da FAPCOM, em articulação com o Ouvidor e, quando necessário, com o setor jurídico da FAPCOM.

Art. 14º – Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da FAPCOM.

fapcom.edu.br

FAPCOM