

## ANEXO XVI

### Regulamento da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade do Comércio de São Paulo - FAC-SP - é um elo de entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a prestação dos serviços oferecidos.

Art. 2º A Ouvidoria tem como objetivos específicos:

- I. Estreitar as relações entre a comunidade (interna e externa) e as instâncias da administração da Faculdade do Comércio de São Paulo - FAC-SP;
- II. Constituir um espaço de recebimento de qualquer demanda positiva ou negativa da comunidade (interna e externa);
- III. Registrar as questões recebidas e levantar os dados objetivos sobre as mesmas, tendo autonomia para requisitá-los em todos os setores da instituição, e encaminhá-los para a Comissão de Análise tendo como base a ética, o respeito e o sigilo;
- IV. Dar feedback sobre as decisões da Comissão de Análise;
- V. Contribuir com a instituição para a garantia da qualidade do ensino e para as melhorias contínuas.

Art. 3º A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo ou executivo.

Art. 4º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

Parágrafo Único - O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 4º A Ouvidoria terá contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, site institucional, fac-símile e pessoalmente.

Parágrafo Único - A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

- I. Exercer a função de representante da comunidade interna e externa junto a direção da Faculdade do Comércio de São Paulo - FAC-SP , dentro de sua competência;
- II. Receber de forma imparcial, personalizada e transparente as reclamações, elogios, sugestões, solicitações diversas e questionamentos;
- III. Coletar e analisar os dados e informações que fundamentam as questões trazidas à ouvidoria;
- IV. Registrar e conduzir as questões à Comissão de análise;
- V. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentadas à área competente e a comissão de análise;
- VI. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento das demandas; e

VI. Atuar na prevenção e solução de conflitos.

Art. 6º. A análise final da demanda será realizada pela comissão de análise que após verificação de seu conteúdo, encaminhará o devido retorno à ouvidoria para encaminhamento.

Art. 7º. A comissão de análise é formada por até três membros indicados pela Diretoria da instituição.

Art. 8º. Finalizada a análise da demanda, ela será encaminhada para o autor, finalizando a participação da ouvidoria.

Art. 9º As demandas recebidas pela Ouvidoria têm a seguinte classificação:

- I. Reclamação: manifestação de caráter negativo envolvendo os serviços prestados pela instituição;
- II. Sugestão: proposta de melhoria;
- III. Elogio: consideração positiva;
- IV. Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da instituição;
- V. Informação: pedido de esclarecimento; e
- VI. Denúncia: ato pelo qual alguém leva ao conhecimento da Faculdade do Comércio de São Paulo - FAC-SP - um fato contrário às normas ou a algum regulamento da instituição.

Art. 10 Os dados dos participantes ficarão restritos à Ouvidoria.

**São Paulo – SP, 2020**

**Prof. Wilson  
Victorio Rodrigues  
Diretor Geral**