



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ITUVERAVA

CNPJ 45.332.194/0001-60 Fone/Fax:- (16) 3729-3199
Rua Cel. Flauzino Barbosa Sandoval, 1259 – Ituverava / SP CEP: -14.500-000
Reconhecida de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social CNAS
Mantenedora da Faculdade Dr. Francisco Maeda- FAFRAM
Mantenedora da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras -FFCL
Mantenedora do Colégio Nossa Senhora do Carmo



OUVIDORIA

Ituverava setembro de 2007.

"Campus" da Faculdade "Dr. Francisco Maeda" (Fafram)
Rodovia Jerônimo Nunes Macedo, km 01 - Caixa Postal 111 - Ituverava (SP) - CEP 14500-000
Fone/Fax: (0-xx-16) 3739 9060



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ITUVERAVA

CNPJ 45.332.194/0001-60 Fone/Fax:- (16) 3729-3199
Rua Cel. Flauzino Barbosa Sandoval, 1259 – Ituverava / SP CEP: -14.500-000
Reconhecida de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social CNAS
Mantenedora da Faculdade Dr. Francisco Maeda- FAFRAM
Mantenedora da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras -FFCL
Mantenedora do Colégio Nossa Senhora do Carmo



Apresentação

A Ouvidoria-Geral da Faculdade Dr. Francisco Maeda foi criada para garantir um canal permanente de comunicação, proporcionando maior aproximação entre a Direção e comunidade externa e interna, com o objetivo de facilitar o recebimento das manifestações de todos os setores, através de um processo ágil, eficaz e seguro.

O serviço de ouvidoria tratará somente de casos que as instâncias normais de atendimento não conseguiram solucionar.

O que é a Ouvidoria

É o canal responsável por receber as sugestões e/ou críticas e reclamações da comunidade acadêmica, compreendendo alunos, professores, funcionários e a comunidade externa, sobre o atendimento, instalações e serviços oferecidos na instituição. A Ouvidoria trabalhará de forma personalizada, transparente, objetiva e isenta, assegurando o sigilo absoluto como forma de preservar a identidade do manifestante.

Estrutura e funcionamento OUVIDORIA NA FAFRAM

Objetivos da Ouvidoria:

- Ouve, recebe e encaminha (críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos) aos diversos setores da Faculdade, acompanhando o processo até a solução final;
- Sugere à Direção medidas que contribuam para a melhoria dos serviços; Informa o autor da solicitação, fornecendo-lhes os devidos esclarecimentos, alternativas e soluções;
- Exercitar a mediação;

"Campus" da Faculdade "Dr. Francisco Maeda" (Fafram)
Rodovia Jerônimo Nunes Macedo, km 01 - Caixa Postal 111 - Ituverava (SP) - CEP 14500-000
Fone/Fax: (0-xx-16) 3739 9060



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ITUVERAVA

CNPJ 45.332.194/0001-60 Fone/Fax:- (16) 3729-3199
Rua Cel. Flauzino Barbosa Sandoval, 1259 – Ituverava / SP CEP: -14.500-000
Reconhecida de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social - CNAS
Mantenedora da Faculdade Dr. Francisco Maeda- FAFRAM
Mantenedora da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras -FFCL
Mantenedora do Colégio Nossa Senhora do Carmo



- Fortalecer vínculos;
- Auxiliar no exercício da autocritica e da reflexão;
- Estimular a participação responsável;
- Estimular a participação cidadã.

Público Alvo

Comunidade externa e todo o corpo social (alunos, professores e funcionários) da FAFRAM.

Atribuições da Ouvidoria:

- Representante do usuário/cidadão junto à instituição, viabilizando um canal de comunicação com o público;
- Reporta-se ao Dirigente da Instituição e deve ter seu total respaldo;
- Atua com independência e autonomia, tendo como foco da sua atuação o serviço e não a política adotada;
- Deve estabelecer uma parceria com os demais funcionários, participando da melhoria da qualidade dos serviços e produtos estimulando a eficiência e austeridade;
- Simplificar procedimentos facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as informações;
- Não decide, encaminha a questão à área competente para solucioná-la;
- Sugere e recomenda soluções, atuando na prevenção e solução de conflitos;
- Busca a correção de erros, omissões e abusos;

"Campus" da Faculdade "Dr. Francisco Maeda" (Fafram)
Rodovia Jerônimo Nunes Macedo, km 01 - Caixa Postal 111 - Ituverava (SP) - CEP 14500-000
Fone/Fax: (0-xx-16) 3739 9060



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ITUVERAVA

CNPJ 45.332.194/0001-60 Fone/Fax:- (16) 3729-3199
Rua Cel. Flauzino Barbosa Sandoval, 1259 – Ituverava / SP CEP: -14.500-000
Reconhecida de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social - CNAS
Mantenedora da Faculdade Dr. Francisco Maeda- FAFRAM
Mantenedora da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras -FFCL
Mantenedora do Colégio Nossa Senhora do Carmo



- Tem livre acesso a todos os setores, para poder apurar e propor as soluções que entender cabíveis;
- Busca garantir os direitos do cidadão/usuário;
- Solicita o esclarecimento e propõe modificações de procedimentos;
- Pode formar comitês de usuários estimulando a participação;
- Dar sempre uma resposta ao interessado;
- Atender com cortesia e respeito, sem preconceito ou pré-julgamento;
- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- Resguardar o sigilo;
- Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade;
- Propugnar pela defesa dos direitos humanos;
- Entender a sua vulnerabilidade.

Metas para a Ouvidoria

- Estabelecer canais efetivos de comunicação entre a Instituição e o usuário/cidadão;
- Incentivar o respeito ao usuário/cidadão;
- Instituir, se for o caso, sistema de ouvidorias e interligá-las em rede;
- Dar sustentação ao banco de dados;
- Utilizar as informações na melhoria do gerenciamento da Instituição;

"Campus" da Faculdade "Dr. Francisco Maeda" (Fafram)
Rodovia Jerônimo Nunes Macedo, km 01 - Caixa Postal 111 - Ituverava (SP) - CEP 14500-000
Fone/Fax: (0-xx-16) 3739 9060



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ITUVERAVA

CNPJ 45.332.194/0001-60 Fone/Fax:- (16) 3729-3199
Rua Cel. Flauzino Barbosa Sandoval, 1259 – Ituverava / SP CEP: -14.500-000
Reconhecida de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social - CNAS
Mantenedora da Faculdade Dr. Francisco Maeda- FAFRAM
Mantenedora da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras -FFCL
Mantenedora do Colégio Nossa Senhora do Carmo



Procedimentos e Metodologia

1 – O acesso à Ouvidoria poderá ser viabilizado, sempre de forma não anônima, pelos seguintes meios:

- Telefone
- Fax
- E-mail
- Formulário no site
- Pessoalmente
- Caixa de Sugestões
- Carta

2 – Visando propiciar uma resposta ágil e adequada às questões demandadas, deverão ser observadas os seguintes prazos:

- Pedido de informação 5 (cinco) dias úteis para resposta.
- Reclamação: 10 (dez) dias úteis para a resposta.
- Elogio: a Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente, em até 3 (três) dias úteis.
- Denúncia: a Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente, em até 3 (três) dias úteis.
- Sugestão: a Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente, em até 3 (três) dias úteis.
- No caso de denúncia ou sugestão o setor envolvido terá 10 dias úteis para se manifestar sobre a pertinência e encaminhar a resposta para a Ouvidoria.

"Campus" da Faculdade "Dr. Francisco Maeda" (Fafram)
Rodovia Jerônimo Nunes Macedo, km 01 - Caixa Postal 111 - Ituverava (SP) - CEP 14500-000
Fone/Fax: (0-xx-16) 3739 9060



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ITUVERAVA

CNPJ 45.332.194/0001-60 Fone/Fax:- (16) 3729-3199
Rua Cel. Flauzino Barbosa Sandoval, 1259 – Ituverava / SP CEP: -14.500-000
Reconhecida de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social CNAS
Mantenedora da Faculdade Dr. Francisco Maeda- FAFRAM
Mantenedora da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras -FFCL
Mantenedora do Colégio Nossa Senhora do Carmo



- Não havendo resposta por parte do setor no prazo acima referido, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais 5 (cinco) dias úteis para a manifestação sobre a denúncia ou sugestão, contados a partir da data do recebimento.
- Ainda não havendo resposta, o Ouvidor solicitará providências junto ao setor hierarquicamente e imediatamente superior.
- Sempre que houver resposta ou informação direta ao interessado, por parte do setor motivo da denúncia, reclamação, sugestão, elogio, deverá ser comunicada a Ouvidoria, inclusive com o envio de cópia do procedimento.

"Campus" da Faculdade "Dr. Francisco Maeda" (Fafram)
Rodovia Jerônimo Nunes Macedo, km 01 - Caixa Postal 111 - Ituverava (SP) - CEP 14500-000
Fone/Fax: (0-xx-16) 3739 9060