
OUVIDORIA

A Ouvidoria é o espaço disponibilizado pela FAPES para que você registre suas sugestões, reclamações, elogios e, inclusive, denúncias. Lembramos que, no caso de denúncias, a FAPES, também, possui um espaço específico e independente - o Canal de Integridade.

A Ouvidoria, como canal de segunda instância, se integra aos esforços dos demais canais de contato da Fundação (Central de Atendimento e Fale FAPES) para aperfeiçoamento dos serviços prestados e melhoria contínua dos processos da FAPES, sempre, com foco, no melhor atendimento ao nosso cliente.

Assim, se você foi atendido pelos outros canais de atendimento disponibilizados pela FAPES, mas a solução apresentada não foi satisfatória, sua questão poderá ser reanalisada pela Ouvidoria, de forma imparcial e independente, garantidos o sigilo e a confidencialidade nas manifestações apresentadas.

Prazo de atendimento

Ao receber sua manifestação, a Ouvidoria irá respondê-lo em até 7 dias úteis, que poderão ser prorrogados, em casos de maior complexidade, observando, sempre, o prazo máximo estabelecido na legislação aplicável, de 30 dias úteis para as demandas relacionadas ao Plano de Assistência e Saúde – PAS e 30 dias para as demais.

Canais de Atendimento

Você poderá entrar em contato com a Ouvidoria através da área restrita do Portal FAPES <https://servicos.fapes.com.br/Portal/>.