

Regulamento Geral da Ouvidoria

Fixa as normas que regulamentam a ouvidoria, especialmente no que se refere à organização e funcionamento, da Faculdade Paulista de Pesquisa e Ensino Superior.

Art. 1º: - O presente regulamento tem por objetivo disciplinar, mediar as questões que envolvem a Administração da FAPPEs, servidores, alunos, e, naquilo que lhe competir, a comunidade externa. Como instrumento de participação, destinado a colaborar no controle das diretrizes, estratégias e objetivos das atividades desenvolvidas pela Instituição.

Art. 2º: - O serviço de Ouvidoria da FAPPEs é atividade diretamente subordinada à Direção Geral, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Faculdade. A Ouvidoria Acadêmica será exercida por Ouvidor, designado por Portaria da Direção.

Art. 3º: - A Ouvidoria competirá:

I - Receber e investigar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades interna e externa, através de demanda espontânea. Permitindo o acesso às questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas.

II - Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente;

III - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resposta e mantendo o requerente informado do processo;

IV - Sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade e da própria Faculdade;

V - Garantir o acesso do cidadão de forma direta e gratuita, facilitando e simplificando os procedimentos.

Parágrafo Primeiro: - Os setores envolvidos nas demandas terão até 05 (cinco) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do serviço de Ouvidoria da FAPPE.

Parágrafo Segundo: - O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar, assim como não possui poder deliberativo.

Art. 4º: - A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços.

Parágrafo Único: - A Ouvidoria Acadêmica 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. 5º: - O Diretor Geral poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais áreas da Faculdade.

Parágrafo Primeiro: - As instruções complementares expressarão a autonomia e autoridade do Ouvidor para, sem qualquer consulta prévia, dar curso a todas as demandas formuladas e garantir respostas conclusivas, em tempo hábil.

Parágrafo Segundo: A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de qualquer processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 6º: - O cargo de Ouvidor da Faculdade Paulista de Pesquisa e Ensino Superior exige os seguintes requisitos:

I - Ter curso superior completo,

II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização,

III - Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Instituição,

IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da Instituição, sendo íntegro, transparente e imparcial.

V - Resguardar o sigilo das informações.

Art. 7º: - O Ouvidor da Faculdade Paulista de Pesquisa e Ensino Superior tem as seguintes atribuições:

I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - Encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam:

a) No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III) Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

IV - Registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor e as respostas oferecidas aos usuários;

V - Encaminhar, semestralmente, relatório completo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar os nomes dos solicitantes, para:

a) A Direção Geral da Instituição;

b) Os responsáveis pelos setores da Instituição, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas aos respectivos departamentos;

VI - Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

VII - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII - Sugerir aos setores administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX - Diligenciar com os setores a retomada de sugestões, quando aceitas pelos mesmos, mas ainda não realizadas;

X - Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com setores afins;

XI - Divulgar os serviços da Ouvidoria e os resultados das pesquisas realizadas.

Art. 8º: - O Ouvidor, no exercício de suas funções:

I – Deverá atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;

II - Será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Instituição, para pedir e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

Art. 9º: - A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva do Diretor Geral e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo da Instituição; para mandato de dois anos, podendo ser reconduzido;

Art. 10º: - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pelo site (<http://fappes.edu.br/ouvidoria>) ou por email próprio da ouvidoria (ouvidoria@fappes.edu.br).

Art. 11º: - A Ouvidoria pode ser utilizada:

I - Por docentes da FAPPES;

II - Por servidores técnico-administrativos da FAPPES;

III - Por estudantes da FAPPES;

IV - Por pessoas da comunidade.

Parágrafo Único: - A Ouvidoria não atende à solicitações anônimas, garantindo, no entanto o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, conforme artigo 4º.

Art. 12º: - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará os seguintes setores, dentro da Instituição:

I - No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, à Direção Geral da Instituição;

II - No caso de solicitações ligadas a Departamentos Administrativos e aos seus serviços, os respectivos responsáveis;

III - No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam em parceria com a Instituição e aos seus serviços, o responsável pela Empresa, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral da Instituição;

IV - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao responsável pelo Departamento ao qual o funcionário estiver funcionalmente ligado;

V - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, ao Coordenador de Curso;

VI - No caso das demandas de cursos de Graduação, Extensão, Pós Graduação e afins, à Coordenação de curso;

Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria pode entrar em contato com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

Parágrafo Segundo: Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas a Ouvidoria.

Parágrafo Terceiro: Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para receber e responder o Ouvidor sobre o encaminhamento feito.

Art. 13º: - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I - Data do recebimento da demanda;

II - Nome do solicitante;

III - Data do encaminhamento para resposta;

IV - Telefone e e-mail do solicitante;

V - Forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;

VI - Proveniência da demanda: docente, servidor técnico – administrativo, estudante ou pessoas da comunidade;

VII - Tipo de demanda: reclamação, sugestão, informações ou elogio;

VIII – Setor envolvido;

IX - Situação apresentada;

X - Encaminhamento com protocolo da data de entrega.

Art. 14º: - O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do **CONSUP – Conselho Superior**, por iniciativa do Diretor Geral, ou qualquer membro da comunidade acadêmica, através de proposta devidamente fundamentada.

Art. 15º: Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;

II - Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos nessa resolução;

III - Conduta ética incompatível com a dignidade da função;

IV - Outras práticas e condutas que, a critério do **CONSUP**, justifiquem a destituição.

Art. 16º: A Ouvidoria da FAPPES divulgará, em seu site na Internet, os dados gerais do serviço realizado.

Art. 17º: O presente Regulamento entrará em vigor na data da sua publicação.