

Portaria n.º. 012/2010.

Estabelece as Normas e Regulamento da Ouvidoria das FAFEM.

A Diretora das Faculdades da Fundação de Ensino de Mococa, no uso de suas atribuições regimentais,

RESOLVE:

regulamentar a OUVIDORIA junto às FAFEM, nos seguintes termos:

CAPÍTULO I

DA CONCEPÇÃO E DAS FINALIDADES

Art. 1º A Ouvidoria das Faculdades da Fundação de Ensino de Mococa - FAFEM constitui um órgão interno de assessoramento da Diretoria das FAFEM, com caráter exclusivo de mediador das questões que envolvem a Administração das FAFEM, com atribuições estabelecidas pelo presente Regulamento e jurisdição em todos os setores administrativos e acadêmicos do Campus das FAFEM, destinado a colaborar no controle administrativo da Instituição mediante a defesa dos direitos fundamentais dos membros da comunidade interna (docentes, colaboradores técnico-administrativos e alunos) e a comunidade externa.

Art. 2º A Ouvidoria das FAFEM tem por finalidade:

- I – fortalecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna com a Instituição;
- II – possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pelas FAFEM, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;
- III – colaborar para a melhoria da qualidade e a excelência nas atividades desenvolvidas pelas FAFEM;
- IV – construir e incentivar a prática da cidadania, ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na administração do processo de prestação de serviços das FAFEM;

V – garantir o direito à informação, orientando como o usuário pode obtê-la.

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 3º À 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;

II - analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando prontamente o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;

III - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo até sua finalização;

IV - sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade e da própria Instituição;

V - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

VI - exercer suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis;

VII - garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita.

§ 1º Fica vedada a criação, por parte dos diversos componentes organizacionais, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

§ 2º O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

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

§ 1º A Ouvidoria Acadêmica manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos e da situação demandada, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

§ 2º A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

§ 3º A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

Art. 5º O Diretor poderá baixar instruções complementares, após aprovação da Congregação, regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais áreas da Instituição.

Parágrafo Único. 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.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º O cargo de Ouvidor das FAFEM exige os seguintes requisitos:

- I - ter curso superior completo;
- II – ser membro do corpo docente ou do corpo técnico-administrativo;
- III - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- IV - ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;

V - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

VI - resguardar o sigilo das informações.

CAPITULO IV

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 7º O Ouvidor das FAFEM tem as seguintes atribuições:

I - receber demandas - reclamações, sugestões, agradecimentos, críticas, denúncias, consultas ou elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações, críticas ou denúncias: 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 agradecimentos e elogios: conhecer e constar nos relatórios os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III - transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

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

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

a) o Diretor das FAFEM, a listagem completa, com cópia à Mantenedora;

b) os Colegiados de Curso, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas aos respectivos Cursos;

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 as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX - retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

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

XI - divulgar os resultados das pesquisas.

Art. 7º O Ouvidor, no exercício de suas funções:

I - poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados da administração superior e básica;

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

Art. 8º A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva do Diretor e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo das FAFEM; para mandato de dois anos, podendo ser reconduzido.

Art. 9º A função de Ouvidor, por sua natureza *sui generis*, será única nas FAFEM, podendo a Diretoria, entretanto, para a agilização das atribuições do Ouvidor, indicar assistentes, de forma permanente ou provisória, junto aos diversos componentes organizacionais.

Parágrafo Único. A Ouvidoria contará com 01 (um) Ouvidor Assessor, indicado pelo Diretor, e com o apoio operacional da Secretaria Geral no que couber.

CAPÍTULO V

DA PESQUISA ORGANIZACIONAL

Art. 10º A pesquisa de satisfação dos usuários realizada pela Ouvidoria tem caráter complementar na auto-avaliação da Instituição e tem como objetivo principal detectar níveis de satisfação e/ou situações que possam levar a insatisfação da comunidade no momento da utilização de quaisquer serviços prestados pelas FAFEM.

CAPÍTULO VI

DO ATENDIMENTO

Art. 11. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas mediante o menu “Ouvidoria” disponível no site das FAFEM através do preenchimento do formulário próprio e envio por e-mail.

CAPÍTULO VII

DOS USUÁRIOS

Art. 12. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I - por docentes das FAFEM;

II - por colaboradores técnico-administrativos da FAFEM ou da mantenedora;

III - por estudantes das FAFEM;

IV - por pessoas da comunidade.

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

CAPÍTULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 13. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I - no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, ao Presidente da Mantenedora;

II - no caso de solicitações ligadas à Secretaria de Administração Financeira da mantenedora, aos respectivos Diretores;

III - no caso de solicitações ligadas a empresas que prestam serviços à mantenedora e atuam junto às atividades das FAFEM e a seus serviços, à mantenedora expondo, depois, a solicitação e a resposta à Diretoria das FAFEM;

IV - no caso de solicitações ligadas especificamente a um colaborador técnico-administrativo, ao Diretor/Chefe do Setor ao qual o funcionário estiver funcionalmente ligado;

V - no caso de solicitações ligadas especificamente a um colaborador docente, ao Coordenador de curso;

VI - no caso das demandas ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos às atividades de extensão, pesquisa e pós-graduação, respectivamente às Coordenações de Extensão e de Pós-Graduação e Pesquisa;

VII - no caso de solicitações ligadas ao Instituto Superior de Educação - ISE, ao Coordenador do ISE;

VIII - no caso de solicitações ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos ao ensino de graduação, aos Colegiados de Curso, no que couber, ou ao respectivo coordenador de curso ou ainda à Diretoria, quando for o caso.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas a Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO

Art.14. 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 - endereço, 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 - unidade envolvida;

IX - situação apresentada;

X - encaminhamento com protocolo da data de entrega.

Art. 15. Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores das FAFEM que envolva a intervenção da Ouvidoria Acadêmica, a esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinar cópia para o devido registro de casos atendidos.

Art. 16. O dirigente ou colaborador das FAFEM, quando solicitado pelo Ouvidor, deverá prestar informações e esclarecimentos sobre o objeto da solicitação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período mediante justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria.

Parágrafo Único. O não cumprimento do que dispõe o “caput” deste artigo sujeitará o dirigente ou colaborador à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante informação escrita do Ouvidor ao Diretor, ou à Congregação no que couber.

CAPÍTULO X

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Artigo 17. O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 (dois terços) dos membros da Congregação, por iniciativa do Diretor, de membro da Congregação, ou qualquer membro da comunidade acadêmica, através de proposta devidamente fundamentada.

Art. 18. Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

I - perda do vínculo funcional com a Instituição ou afastamento por prazo superior a dois meses;

II - prática de ato 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 da Congregação, justifiquem a destituição.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Os casos omissos neste regulamento serão apreciados pela Diretoria Acadêmica juntamente com a Congregação.

Art. 20. Esse Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

Mococa SP., 29 de julho de 2010

Profa. Dra. Marcilene dos Santos
Diretora