

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FEV - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

CAPÍTULO I

Das disposições gerais e dos objetivos

Art. 1º - A Ouvidoria, vinculada organizacionalmente à Diretoria Executiva, é um órgão de assessoramento administrativo que estreita a comunicação da comunidade interna e externa com as instâncias administrativas da FEV - Fundação Educacional de Votuporanga, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

Art. 2º - Constitui objetivo da Ouvidoria da FEV estabelecer comunicação com a comunidade acadêmica e com a sociedade civil para recebimento, encaminhamento e resposta de reclamações, críticas, sugestões, elogios, dúvidas e consultas.

CAPÍTULO II

Das competências da Ouvidoria

Art. 3º - Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, às críticas, às sugestões, aos elogios ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade geral.

II - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o manifestante informado do processo.

III - atuar na prevenção e solução de conflitos.

IV - agir com ética, integridade e imparcialidade.

V - propor à Diretoria Executiva a implementação de medidas administrativas cabíveis nos termos da legislação vigente.

VI - propor aos órgãos da administração a edição, a alteração e a revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da Instituição.

VII - sugerir aos órgãos da administração medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

VIII - atuar, por recomendação da Diretoria Executiva, como mediadora em conflitos de interesse e divergências internas, atendidas as normas internas e a legislação vigente.

IX - encaminhar relatórios periódicos de suas atividades à Diretoria Executiva. X - planejar, junto ao Setor de Marketing da FEV, a divulgação da Ouvidoria.

XI - buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.

Art. 4º - A Ouvidoria deverá ouvir, sem emitir juízo de valor, todas as partes envolvidas na questão, assegurando o direito de defesa.

Parágrafo único: a Ouvidoria deverá encaminhar as manifestações às unidades envolvidas para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como precedente.

b) no caso de sugestões: colocá-las em prática, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.

c) no caso de consultas: responder as questões dos solicitantes.

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho para poder repeti-los, aprimorá-los ou ampliá-los.

Art. 5º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I - recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial.

II - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado.

III - atender o manifestante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade.

IV - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.

V - zelar pelos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade e da eficiência.

VI - resguardar o sigilo das informações e da identidade do manifestante.

CAPÍTULO III

Da organização

Art. 6º - A Ouvidoria da FEV será constituída pelo Ouvidor.

Art. 7º - O mandato do Ouvidor será de dois anos, permitida a recondução.

Art. 8º - O Ouvidor será designado e/ou destituído pelo Diretor-Presidente, consultada a Diretoria da FEV.

CAPÍTULO IV

Do funcionamento

Art. 9º - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, de forma independente de sua vinculação organizacional.

Art. 10 - O Ouvidor, ao registrar a manifestação, deve verificar se foram esgotadas todas as instâncias competentes, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.

Art. 11 - À Ouvidoria será assegurado acesso direto aos Coordenadores e Supervisores Administrativos da FEV, documentos e informações institucionais necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art. 12 - Todos os setores e colaboradores das mantidas da FEV deverão prestar, quando solicitados, apoio e informações à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

Art. 13 - Caberá à Diretoria Executiva da FEV prover as condições mínimas, materiais e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO V

Das instâncias para provimento

Art. 14 - Para fornecer respostas aos manifestantes, a Ouvidoria deverá procurar as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I - no caso de manifestações ligadas às instalações físicas: o Pró-Reitor Administrativo.

II - no caso de manifestações ligadas a setores e aos seus serviços: o Supervisor Administrativo do setor.

III - no caso de manifestações ligadas a serviços prestados por terceiros dentro dos campi da FEV: o encarregado pelos serviços, expondo, posteriormente, a manifestação e a resposta ao Pró-Reitor Administrativo.

IV - no caso de manifestações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo: o Supervisor Administrativo do setor.

V - no caso de manifestações ligadas especificamente a um funcionário docente: o Coordenador do Curso e/ou Coordenador de Área.

VI - no caso de manifestações ligadas a um curso: o Coordenador do Curso.

VII - no caso de manifestações ligadas a um Coordenador de Curso: o Coordenador de Área.

VIII - no caso de manifestações ligadas aos cursos em geral, em assuntos relativos ao ensino de graduação: o Pró-reitor Acadêmico ou o Reitor.

IX - no caso de manifestações ligadas aos Pró-reitores: o Reitor. X - no caso de manifestações ligadas ao Reitor ou aos Diretores do Colégio Unifev e do Colégio Técnico Unifev: o Diretor-Presidente da FEV.

XI - no caso de manifestações ligadas ao Colégio Unifev ou ao Colégio Técnico Unifev: a direção dos Colégios.

Art. 15 - Caso seja necessária a resposta ou a ciência de outros envolvidos, cabe ao responsável pelo setor ouvi-los.

CAPÍTULO VI

Do atendimento

Art. 16 - O Ouvidor deverá cumprir horários de atendimentos nos dois campi da FEV.

Art. 17 - O atendimento deverá ser feito pessoalmente, por meio de telefone, internet (formulário no site), correio eletrônico, ou por caixas de sugestão, disponibilizadas nos dois campi.

Art. 18 - As manifestações encaminhadas à Ouvidoria deverão ser respondidas o mais prontamente possível, de preferência, em cinco dias úteis, salvo alguma impossibilidade justificada.

Art. 19 - Não serão respondidas as manifestações anônimas.

Art. 20 - Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos manifestantes.

CAPÍTULO VII

Da documentação

Art. 21 - As manifestações encaminhadas por escrito à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I - data do recebimento da manifestação.

II - nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/membro da sociedade civil) do usuário.

III - e-mail/registo acadêmico/telefone do manifestante.

IV - forma de contato mantido - pessoal ou e-mail.

V - tipo de demanda - elogio, sugestão, reclamação, consulta ou dúvida.

VI - situação narrada.

VII - data e informe do resultado.

Parágrafo único: essa documentação poderá ser solicitada apenas pelo Diretor-Presidente da FEV, quando julgar necessário.

CAPÍTULO VIII

Da apresentação do serviço à Diretoria da FEV

Art. 22 - Cabe ao Ouvidor apresentar por escrito, mensalmente, à Diretoria da FEV, os dados gerais das manifestações recebidas.

Art. 23 - A apresentação deverá conter os seguintes dados:

I - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de manifestações definidas, como: elogios, sugestões, reclamações, dúvidas ou consultas.

II - o movimento das manifestações por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente ou por e-mail.

III - o número total das manifestações recebidas em cada mês e a soma das manifestações do semestre.

IV - os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

V - sugestões de medidas administrativas (quando se fizerem necessárias).

CAPÍTULO IX

Disposições gerais

Art. 24 - Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da FEV, revogando-se as disposições contrárias.

Votuporanga, 03 de Setembro de 2010.

NELSON THOMÉ SERAPHIM JÚNIOR
DIRETOR-PRESIDENTE DA FEV