

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE PECEGE

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE PECEGE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da Faculdade Pecege.

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria da Faculdade Pecege é um órgão que promove o elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Parágrafo único. A Ouvidoria é também uma ferramenta comunicacional que o cidadão pode manifestar democraticamente sua opinião sobre os serviços prestados pela Instituição.

Art. 3º A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da Faculdade e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 4º A Ouvidoria da Faculdade Pecege está diretamente subordinada à Direção resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumprir à Direção Geral garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos da Instituição.

Art. 5º O canal de Ouvidoria da Faculdade Pecege atua em segunda instância, o que pressupõe que as situações tenham sido tratadas inicialmente no canal responsável por aquele tema.

Parágrafo único. A Ouvidoria deve ser acionada sempre que desejar, e especialmente nas seguintes situações:

- I. Após ter procurado diretamente orientação nos setores envolvidos sem obter êxito;
- II. Quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas da Faculdade Pecege;
- III. Se for vítima de alguma forma de discriminação;
- IV. Quando entender que quaisquer de seus direitos tenham sido desrespeitados;
- V. Quando desejar contribuir para tornar a Faculdade Pecege ainda melhor;
- VI. Quando desejar enviar elogios a qualquer unidade ou servidor da Faculdade Pecege.

CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

Art. 6º São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Pecege:

- I. receber e dar o devido encaminhamento às manifestações que lhe forem dirigidas por membro da comunidade acadêmica ou da comunidade externa;
- II. assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- III. sistematizar e reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- IV. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- V. divulgar as informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

CAPÍTULO III DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º A Ouvidoria da Faculdade Pecege será coordenada pelo Ouvidor, designado por meio de Portaria pelo Diretor da Faculdade.

Parágrafo Único: Caberá ao Diretor da Faculdade garantir a infraestrutura e material necessário para seu pleno funcionamento.

Art. 8º O Ouvidor é um facilitador das relações entre a comunidade interna e externa e deve pertencer ao quadro de funcionários da Faculdade Pecege, ter nível superior, podendo ser servidor ou docente.

Art. 9º Do Ouvidor da Faculdade Pecege, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regimento Geral da IES.

CAPÍTULO IV DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 10 O Ouvidor e a Ouvidoria da Faculdade Pecege age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção de conflitos;
- III. atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. resguardar o sigilo das informações; e

VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 11 O Ouvidor e a Ouvidoria da Faculdade Pecege tem as seguintes atribuições:

- I. atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;
- II. receber e avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;
- III. acompanhar as providências adotadas;
- IV. cobrar soluções do setor referenciado na crítica;
- V. transmitir aos solicitantes, as posições das áreas envolvidas;
- VI. mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- VII. propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário;
- VIII. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- IX. encaminhar, anualmente, a Diretoria da Faculdade, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;
- X. elaborar e divulgar relatórios anuais sobre o andamento da Ouvidoria;
- XI. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.
- XII. sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- XIII.– retomar a sugestão, quando aceita pelo setor ou unidade mas não realizada;
- XIV. exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Faculdade de Ribeirão Preto e que se compatibilizem com suas finalidades.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO

Art. 12 Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas à sextas-feiras, no horário das 08h às 14h, ou ainda por e-mail <ouvidoria@pecege.com> e por formulário on line, disponível no site da Faculdade Pecege, <<https://faculdade.pecege.com/>>, durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO VI DOS USUÁRIOS

Art. 13 A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes da Faculdade Pecege;
- II. por funcionários técnico-administrativos da Faculdade Pecege;
- III. por funcionários docentes da Faculdade Pecege;
- IV. por pessoas da comunidade local e regional; e
- V. por pessoas de outras comunidades.

CAPÍTULO VII DA CATEGORIA DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14 A Ouvidoria recebe:

- I. Elogio- que se refere a alguma experiência positiva da Instituição que a(o) usuária(o) queira registrar;
- II. Sugestão- que está relacionada a apresentação de ideias e propostas;
- III. Reclamação- que se refere a queixa ou manifestação de desagrado e protesto;
- IV. Denúncia- que envolve a declaração de fatos irregulares ou ilegais com base em indícios e comprovações, ou mesmo a suspeita fundamentada da ocorrência;
- V. Consulta- que está relacionada a um pedido de informação específica de algum setor/unidade;
- VI. Informação- que se refere a dados que podem ser indicados diretamente pela Ouvidoria da Faculdade Pecege.

Art. 15 No caso de reclamações, encaminhá-las aos setores competentes para que as verifiquem, a fim de justificá-las, saneá-las e/ou corrigi-las.

Art. 16 No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção.

Art. 17 No caso de informações ou consulta, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais.

Art. 18 No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializá-los enviando-os aos setores interessados, colegiados e direção da Faculdade Pecege.

Art. 19 No caso de denúncia, examiná-las e levar para os órgãos competentes.

CAPÍTULO VIII DAS FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

Art. 20 A Ouvidoria recebe manifestações:

- I. Aberta;
- II. Sigilosa;
- III. Anônima.

Art. 21 Nas manifestações abertas, os setores/unidades competentes para tratar da situação tem acesso à identificação da(o) demandante.

Art. 22 Nas manifestações sigilosas, a identificação é feita pela(o) demandante, mas neste caso apenas a Ouvidoria da Faculdade Pecege tem acesso (o encaminhamento aos setores/unidades é efetuado via sistema sem o campo com os dados de quem apresentou a manifestação); por isso, ao apontar uma demanda de forma sigilosa, é preciso atentar para que a descrição do fato não permita a identificação.

Parágrafo único. Caso o sigilo prejudique o encaminhamento da situação, a(o) demandante será consultado.

Art. 23 Nas manifestações anônimas, não há identificação – e neste caso, a Ouvidoria da Faculdade Pecege não tem ciência de quem apresentou a demanda.

§ 1º Como não é possível contato com a(o) demandante, a falta de informações de natureza objetiva (ou seja, apontamentos calcados apenas em relatos subjetivos) pode comprometer o encaminhamento e o tratamento adequado.

§ 2º Os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.

Art. 24 Casos que vão além de fatos irregulares e ilegais, como situações de conflito interpessoal e comportamental, de relacionamento comunitário ou vinculados a processos e ambiente de estudo e trabalho devem ser apresentados de forma sigilosa ou aberta, uma vez que a falta de identificação não permitiria explicitar o conflito, dificultando eventuais apurações e impedindo uma ação mediadora e, por consequência, a busca de uma solução plenamente resolutive.

CAPÍTULO IX DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 25 São consideradas setores/unidades da Faculdade Pecege, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;
- II. os setores da Faculdade Pecege e seus serviços, como: Protocolo, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Secretaria Acadêmica, Coordenações

de Cursos de Graduação, Professores, Setor de Informática, Secretaria das Coordenações, dentre outros;

III. as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços;

IV. os funcionários técnico-administrativos e docentes da Faculdade Pecege, quando a solicitação for direcionada;

V. os cursos e setores, quando a solicitação for dirigida a eles.

CAPÍTULO X DAS INSTÂNCIAS

Art. 26 Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro da Faculdade Pecege:

I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a setor de Infraestrutura da Faculdade;

II. no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o chefe do setor ou Encarregado do Setor;

III. no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta a Direção da Faculdade;

IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo, o chefe do setor;

V. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso;

VI. no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;

VII. no caso de solicitações ligadas aos cursos em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, ao Coordenador de Graduação;

VIII. no caso de solicitações ligadas aos cursos, em assuntos ligados às atividades de pesquisa e extensão, os Coordenadores de Pesquisa e de Extensão.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com os setores/ unidades pessoalmente, por meio de telefone ou por e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º Os setores/ unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO XI DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 27 Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. número da demanda;
- II. data do recebimento da demanda;
- III. data da resposta;
- IV. nome do solicitante, salvo quando for anônima;
- V. endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- VI. forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on line;
- VII. proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VIII. tipo de demanda – elogio, sugestão, reclamação, denúncia, consulta ou informação;
- IX. unidade envolvida;
- X. responsável por responder à demanda;
- XI. data da resposta.
- XII. situação (ativo ou finalizado).

CAPÍTULO XII DO FUNCIONAMENTO

Art. 28 O funcionamento da Ouvidoria se dará da seguinte forma, salvo em situações que demandem procedimentos diversos:

- I. efetivação do registro;
- II. análise do registro;

- III. encaminhamento do registro;
- IV. gerenciamento da questão pelo responsável;
- V. retorno à Ouvidoria;
- VI. resposta ao autor do registro; e
- VII. arquivamento.

Art. 29 Recebidas as manifestações, a Ouvidoria da Faculdade Pecege fará o encaminhamento, seguindo a linha hierárquica institucional, para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§ 1º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria e constantes neste Regimento.

Art. 30 Os órgãos que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas nos seguintes prazos:

- I. sugestão: dez dias úteis a contar do recebimento;
- II. consulta/informação: dez dias úteis a contar do recebimento;
- III. reclamação: quinze dias úteis a contar do recebimento; e
- IV. denúncia: quinze dias úteis a contar do recebimento.

Art. 31 A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pelo Ouvidor, desde que dentro dos prazos estabelecidos no caput.

SEÇÃO I DO ELOGIO

Art. 32 O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

SEÇÃO II DA SUGESTÃO

Art. 33 Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

SEÇÃO III DA SOLICITAÇÃO E DA RECLAMAÇÃO

Art. 34 Recebida a consulta/informação ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

§ 1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º A Ouvidoria deverá informar à Diretoria a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição.

SEÇÃO IV DA DENÚNCIA

Art. 35 Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II. não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III. seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar à Diretoria a existência de denúncia praticada por funcionário ou docente da Instituição.

CAPÍTULO XII DA DIVULGAÇÃO

Art. 36 A Ouvidoria divulga, anualmente, no site da Faculdade Pecege, os dados gerais do serviço do ano anterior.

Art. 37 A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas por semestres;
- II. o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários (proveniência da demanda-estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade);

- III. o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: elogio, sugestão, reclamação, denúncia, consulta ou informação;
- IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário online;
- V. as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – elogio, sugestão, reclamação, denúncia, consulta ou informação relacionadas aos grupos de usuários;
- VI. as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

CAPÍTULO XIV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38 O Diretor, demais Diretores, Coordenadores, e dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da Faculdade Pecege, deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Art. 39 Sempre que necessário esse Regulamento será alterado e encaminhado à aprovação pelos órgãos competentes.

Art. 40 Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Diretor.

Art. 41 A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

Art. 42 Este Regulamento entra em vigor após sua aprovação pelo Diretor da Faculdade Pecege.

Piracicaba, 12 de março de 2018.

Prof. Dr. Daniel Yokoyama Sonoda
Diretor