



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

São Paulo - SP

2022

REGULAMENTO

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade IPESSP, vinculada diretamente à Diretoria Geral, é um órgão de comunicação com a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Instituição, visando ampliar a perspectiva da administração, aperfeiçoar o modelo administrativo e as ações institucionais.

§ 1º - A Ouvidoria estará sob a responsabilidade de um Ouvidor(a), designado(a) por Portaria da Diretoria Geral, aprovado pelo Conselho Superior;

§ 2º - A Ouvidoria não possui poder deliberativo e executivo.

§ 3º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

§ 4º - O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequados para o desempenho de suas funções.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição, contribuindo para a gestão institucional;
- III – apurar resultados e encaminhá-los ao Presidente da Comissão Própria de Avaliação – CPA – para servir como instrumento de análise e planejamento de ações futuras.

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria:

- I – receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidas pela comunidade interna ou externa;
- II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;
- III – recomendar a implantação de procedimentos administrativos para análise das questões e a adoção de medidas necessárias para adequada prestação do serviço;
- IV – propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Faculdade IPESSP;
- V – estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;
- VI – encaminhar relatório semestral de suas atividades à Diretoria Geral;
- VII – agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- VIII – identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;

IX – atuar na prevenção e solução de conflitos.

Art. 4º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

- I – receber os e-mails apresentados pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo para aqueles sem identificação;
- II – recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial;
- III – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, justificando ao requerente;
- IV – solicitar, às instâncias competentes, as necessárias explicações sobre as questões solicitadas;
- V – atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;
- VI – agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VII – resguardar o sigilo das informações.

Art. 5º - O cargo de Ouvidor da Faculdade IPESP exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;
- II – ser funcionário técnico-administrativo ou docente ativo na Instituição;
- III – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- IV – ter desenvoltura para se comunicar com os diversos departamentos da IES;
- V – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- VI – resguardar o sigilo das informações.

Art. 6º - Caberá ao Ouvidor a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas, nos termos desse Regimento Interno.

Art. 7º - O mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

Parágrafo Único: O Ouvidor será designado pela Diretoria Geral da IES, e aprovado pelo Conselho Superior.

Art. 8º - Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Ouvidor designará seu substituto, a ser aprovado pela Direção e pelo Conselho Superior.

Art. 9º - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

I – perda do vínculo formal com a Faculdade IPESSP;

II – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos pelo Regimento Interno;

III – conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 10 - À Ouvidoria será assegurada autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

Parágrafo Único: À Ouvidoria serão assegurados acesso direto à docentes, servidores, técnico-administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 11 - Quando procurados pela Ouvidoria, os departamentos têm até 05 (cinco) dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o assunto pendente, descrevendo as ações implementadas.

Parágrafo Único: O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação a critério da Ouvidoria.

Art. 12 - Todos os dirigentes dos departamentos da Faculdade IPESSP deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria.

Art. 13 - Todas as solicitações à Ouvidoria deverão ser documentadas em ordem cronológica.

Art. 14 - Caberá à Diretoria Geral prover as condições mínimas materiais, financeiras e servidores, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 15 - Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Diretor Geral e, quando necessário, conhecimento e aprovação do Conselho Superior.

Art. 16 - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.