

REGIMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Fundação Dracenense de Educação e Cultura - FUNDEC é um elo entre a comunidade – externa e interna – e a Diretoria Executiva da Fundação, visando a agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia na relação com a sociedade, garantindo aos usuários da Instituição a proteção e defesa dos seus direitos.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FUNDEC:

- I – assegurar a participação da comunidade na Fundação, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da Fundação, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao Diretor Executivo, estando o Ouvidor subordinado diretamente a ele.

Art. 4º O Ouvidor da FUNDEC 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. 5º O Ouvidor da Fundação Dracenense de Educação e Cultura 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 às unidades envolvidas 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; e
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V – elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da Ouvidoria;
- VI – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada;
- VIII – planejar, executar e analisar pesquisas periódicas de clima organizacional – com funcionários técnico-administrativos e docentes da Instituição – e pesquisas periódicas de satisfação – com estudantes; e
- IX – divulgar os resultados das pesquisas.

Parágrafo Único – Salvo quando a situação requerer urgência que impeça essa iniciativa, a providência prevista na alínea "a" do inciso II deste artigo, será precedida de comunicação, ainda que informal, ao Diretor Executivo, que poderá determinar diverso acionamento.

Art. 6º A pesquisa de clima organizacional é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários da Fundação.

Art. 7º A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos ou demais usuários, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pela FUNDEC.
Parágrafo único – A partir do registro das informações coletadas, através da pesquisa de satisfação, é atribuição do Ouvidor, sem prejuízo das competências dos setores envolvidos, planejar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes e demais usuários.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º O cargo de Ouvidor da Fundação Dracenense de Educação e Cultura - FUNDEC 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 as diversas unidades da casa; e

IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 9º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, nos horários compreendidos entre 7h30 e 12h30 e das 14h às 17h às segundas, quartas e sextas e no período da noite às terças e quintas das 18h às 21h, ou por e-mail.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 10. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes ou seus responsáveis, de qualquer das Escolas mantidas pela FUNDEC;

II – por usuários em geral de qualquer dos serviços prestados pela FUNDEC;

III – por funcionários técnico-administrativos da FUNDEC;

IV – por funcionários docentes da FUNDEC;

V – por pessoas da comunidade local e regional; e

VI – por pessoas de outras comunidades.

§ 1º – Às reclamações, notadamente as anônimas, será dispensado tratamento que preserve a dignidade, a honra e a moral das pessoas cujas condutas forem objeto dessa demanda.

§ 2º – Em qualquer caso, é garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, aos quais só terão acesso o próprio Ouvidor, o Diretor Executivo e, sendo o caso, os demais Diretores e Responsáveis pelos Setores.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 11. A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da FUNDEC e sobre serviços prestados por esta;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FUNDEC;

III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e

IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FUNDEC.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12. São consideradas unidades da FUNDEC, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I – as instalações físicas de toda a Instituição, notadamente das Escolas mantidas (Faculdade, Colégio, UME, CEP e outras eventualmente criadas), como: salas de aula, biblioteca, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;

II – os setores da FUNDEC e seus serviços, como: Diretorias, Secretarias, Tesouraria, Núcleo de Atendimento ao Aluno, Biblioteca, Videoteca, Setor de Informática, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da FUNDEC e seus serviços, como: lanchonetes, dentre outros, eventuais ou não;

IV – os funcionários diretores, docentes, técnico-administrativos, quando a solicitação for direcionada;

V – os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI – a Diretoria Executiva, quando a solicitação for dirigida a ela; e

VII – às Escolas mantidas (Faculdades, Colégio, UME, CEP e outras eventualmente criadas), quando a solicitação for ligada a ela.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

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

I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, O Diretor Executivo;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Diretor ou o Encarregado do Setor;

III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Fundação e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Executivo;

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o seu chefe imediato;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Diretor da Escola correspondente;

VI – no caso de solicitações ligadas a um curso, o Diretor da Escola correspondente;

VII – no caso de solicitações ligadas a um Departamento, o Diretor da Escola correspondente;

VIII – no caso de solicitações ligadas às Escolas, o Diretor da Escola objeto da solicitação;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, por escrito, 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 responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, salvo quando a circunstância requerer prazo menor.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14. Todas as solicitações a Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante, quando informado;

IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando informado;

V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone ou por e-mail;

VI – proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
VIII – unidade envolvida;
IX – situação apresentada; e
X – resposta.

Art. 15. O Conselho de Curadores e o Diretor Executivo recebem, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas a Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 16. O ouvidor cuidará de divulgar a comunidade em geral e aos estudantes, seus responsáveis e demais usuários dos serviços da FUNDEC, em particular, da disponibilidade do serviço de Ouvidoria, com esclarecimento dos seus objetivos.

Art. 17. A página principal da FUNDEC, na Internet, divulgará o Serviço de Ouvidoria da Instituição, disponibilizando, de maneira cômoda, o acesso automático, por e-mail, dos respectivos serviços.

Art. 18. A ouvidoria divulgará, mensalmente, na página da FUNDEC, na Internet, os dados gerais do serviço no mês imediatamente anterior.

Art. 19. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas no mês e a soma acumulada do exercício;
- II – o movimento das demandas recebidas no mês e no exercício, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III – o movimento das demandas por categoria, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail e por telefone/fax;
- V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios – 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; e
- VII – os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20. O presente Regulamento entra em vigor nesta data, devendo permanecer afixado em todas as Escolas e Setores da FUNDEC, em locais que permitam ampla visibilidade ao público, pelo período de 60 (sessenta) dias.

Dracena, agosto de 2003.

EDSON HISSATOMI KAI
Diretor Executivo

JOÃO JORGE DE OLIVEIRA
Presidente do Conselho de Curadores