

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE PENÁPOLIS - FUNEPE

OUVIDORIA
INSTRUÇÕES E
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Penápolis-SP

2021



Fundação Educacional de Penápolis - FUNEPE

Campus Administrativo – Av. São José, 400 - Vila São Vicente - 16303.180 – Penápolis/SP

(18) 3654-7690 | www.funepe.edu.br | funepe@funepe.edu.br

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA E SEUS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria da Fundação Educacional de Penápolis (FUNPE) está vinculada à Presidência, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e constitui um canal de comunicação entre a comunidade interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I – Abrir canais de comunicação entre a administração da Instituição e as diversas instâncias da comunidade interna e externa, acadêmica ou não, para o encaminhamento de suas demandas;
- II – Reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição para subsidiar o planejamento institucional;
- III - Incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da Instituição;
- III – Assegurar aos usuários dos serviços prestados pela Instituição o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR: SUAS COMPETÊNCIAS, ATRIBUIÇÕES E REQUISITOS

Art. 3º - O Ouvidor será nomeado pelo Presidente da FUNPE.

Art. 4º - Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I – Ter curso superior completo;



Para a vida toda.

- II – Possuir capacidade para assumir as funções previstas com responsabilidade, discricção e organização;
- III – Ter boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos demandantes;
- IV - Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da instituição;
- V – Resguardar, sempre que possível, o sigilo das informações.

Art. 5º - Compete ao Ouvidor:

- I – Viabilizar o acesso do usuário à Ouvidoria;
- II – Atuar na prevenção e mediação de conflitos;
- III – Atuar em prol da assertividade de procedimentos e condutas realizadas por parte da comunidade interna da FUNPE;
- IV – Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação e pré-julgamento;
- V – Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VI – Resguardar o sigilo das informações do demandante;
- VII – Promover a divulgação da Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade interna e externa.

Art. 6º - São atribuições do Ouvidor:

- I – Receber demandas, como solicitações, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da FUNPE;
- II – Encaminhar as demandas aos setores envolvidos nas solicitações;
- III – Responder ao demandante no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, conforme a complexidade da demanda;
- IV – Informar a Presidência da FUNPE quando os setores/funcionários competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada;



Para a vida toda.

V – Manter registros de atendimento (as demandas e as respostas/soluções), de forma arquivada e sigilosa.

VI - Produzir trimestralmente relatório sintético de suas atividades e encaminhá-lo para apreciação do Presidente da FUNPE, com as sugestões de aprimoramento que se fizerem necessárias, com base nas demandas da Ouvidoria, no aspecto quantitativo ou qualitativo.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA

Art. 7º - O atendimento aos usuários será feito via e-mail (ouvidoria@funpe.edu.br), ou pessoalmente, quando necessário, mediante prévio agendamento por e-mail ou telefone.

Art. 8º - São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas que se refiram:

I – Às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, banheiros, laboratórios, pátio, cantina, dentre outros;

II – Aos setores e seus serviços, tais como: secretaria pedagógica, financeiro, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento pessoal, setor de tecnologia, laboratórios, dentre outros;

III – Aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da Instituição, no desempenho de suas atribuições funcionais;

IV – Aos alunos, no tocante a sua conduta nos espaços da FUNPE ou em eventos externos que afetem ou vinculem a Instituição e

V – Demais assuntos que guardem pertinência com as atividades da Instituição.

CAPÍTULO IV



Para a vida toda.

DOS USUÁRIOS

Art. 9º- A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I – discentes;
- II – funcionários técnico-administrativos;
- III – docentes;
- IV – pessoas da comunidade externa.

Parágrafo único: A Ouvidoria garantirá o sigilo dos usuários, em especial dos seus dados pessoais, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

CAPÍTULO V DAS INSTÂNCIAS

Art. 10 - Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminhará as demandas recebidas às seguintes instâncias:

- I – No caso de demandas relacionadas às instalações físicas, ao responsável pelo Setor de Manutenção;
- II – No caso de demandas relacionadas a um setor e aos seus serviços ou a funcionário específico, ao responsável pelo respectivo setor;
- III – No caso de demandas relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador do curso;
- IV – No caso de demandas ligadas a um curso, ao respectivo Coordenador;
- V – No caso de demandas relacionadas a um coordenador de curso, ao Diretor de Centro no qual o referido curso esteja alocado;
- VI – No caso de demandas relacionadas a discente, ao Coordenador do curso e
- VII – Nos demais casos, observada a temática tratada, a critério do Ouvidor.

CAPÍTULO VI



DO REGISTRO DAS DEMANDAS

Art. 11 - Todas as demandas enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Data da resposta;

III – Nome do demandante, com endereço, telefone e e-mail, caso identificado;

IV – Forma de contato mantido (pessoal ou por e-mail);

V – Proveniência da demanda, caso identificada (discente, técnico-administrativo, docente, egresso ou comunidade externa);

VI – Tipo de demanda (manifestação, reclamação, sugestão, consulta ou elogio);

VII – Breve descritivo da demanda; e

VIII – Resposta dada pela Ouvidoria.

CAPÍTULO VII**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 12 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente da FUNPE.

Art. 13 – Estas Instruções Normativas e Procedimentos Operacionais Padrão da Ouvidoria passam a vigorar a partir da presente data.

Penápolis, 24 de novembro de 2021

Fábio José Garcia Ramos Gimenes
Presidente - FUNPE