

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSUNÇÃO - UNIFAI

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º. – A Ouvidoria do Centro Universitário Assunção – UNIFAI – foi criada por ato do Senhor Reitor Dr. Roberto Mascarenhas Roxo, em outubro de 2005—e opera em consonância com a Lei Anticorrupção, (Lei n. 12.846/2013) e Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709/2018) com objetivo de estabelecer um canal de denúncia de fatos e atos irregulares, ilegais e desconformes com as práticas e políticas do UNIFAI e da Fundação São Paulo e da legislação vigente, que possam colocar em risco o nome e a boa fama das Instituição mantida e da mantenedora, especialmente, mas não se limitando, a aqueles que envolvam a negociação e acordos com órgãos da Administração Pública direta e indireta.

Parágrafo único - Adicionalmente, a Ouvidoria representa um organismo institucional de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas do UNIFAI e da FUNDASP, visando melhor contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que tange ao recebimento e tratamento das demandas apresentadas pelas comunidades internas e externas.

Art. 2º. A Ouvidoria está diretamente subordinada à Vice-Reitoria do Centro Universitário Assunção, resguardadas a plena autonomia e independência, no âmbito de suas atribuições.

Art. 3º. A Ouvidoria possui estrutura funcional composta pelo Ouvidor(a), pertencente ao quadro efetivo do UNIFAI, com formação adequada ao desempenho de suas funções previstas.

Art. 4º. A Ouvidoria do UNIFAI tem por finalidade:

- I – oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração e com a mantenedora para o encaminhamento das demandas;
- II – proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição e a mantenedora, visando o exame das demandas formuladas, a melhoria contínua das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pelo UNIFAI;
- III – estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica de alunos, professores, colaboradores dos departamentos técnico-administrativos e da comunidade externa no que tange a qualidade dos serviços educacionais prestados;
- IV – assegurar aos usuários dos serviços prestados pelo UNIFAI, o direito à informação, orientando-os quanto aos meios de obtê-las.

CAPÍTULO II – DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º. Compete ao Ouvidor(a) as seguintes atribuições:

I - atender e ouvir os interessados, afastando-os de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II – facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;

III – atuar na prevenção e mediação de conflitos;

IV – exercer a função de acolhimento das demandas e denúncias de todos os interessados;

V – agir com proatividade, integridade, transparência e imparcialidade;

VI – resguardar o sigilo sobre a identidade do denunciante e do fato/ato denunciado, quando assim solicitado; e em observância à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709/2018).

VII – promover a divulgação da Ouvidoria aos vários segmentos da Instituição e da comunidade podendo, para tanto, propor eventos que tratem de temas relacionados com o trabalho realizado, mediação e prevenção de conflitos;

VIII – coletar informações, indícios e documentos afetos ao caso, com o fim de contribuir para a solução adequada da questão, que confirme ou não a veracidade do fato/ato denunciado;

IX – enviar relatório completo das questões para Vice-Reitoria para conhecimento e decisão quanto ao encaminhamento;

X – solicitar, quando for o caso, a adoção de providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas, sempre que instada pela Reitoria;

XI – sugerir, quando for o caso e diante das circunstâncias apresentadas, o encaminhamento do caso para uma Comissão Apuratória – Sindicância ou Processo Administrativo, a ser constituída e nomeada pela Fundação São Paulo, ou pelo Setor de Integridade

XII – participar, quando indicado, das comissões de sindicância de processos administrativos instaurados;

XIII – cumprir e fazer cumprir este Regulamento;

XIV – manter arquivo atualizado de toda documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas bem como registrar todas as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

XV – informar à Vice-Reitoria quando os setores competentes não apresentarem informações e/ou soluções no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da data em que foram informados do recebimento da demanda; após a segunda notificação;

XVI – elaborar relatório semestral de suas atividades e apresenta-los ao Vice-Reitor do UNIFAI;

XVII – manter contato com as Ouvidorias da FUNDASP, da PUC-SP e com entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania.

Art. 6º. Cabe ao Ouvidor(a) rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado e apresentado à Vice-Reitoria para ratificação, observando-se a autonomia e a independência, no âmbito de suas atribuições.

Art. 7º. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por quaisquer providências decorrentes de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

Art. 8º. A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

CAPÍTULO III – DO FUNCIONAMENTO E DA DOCUMENTAÇÃO

Art.9º. A Ouvidoria está estabelecida na sede do UNIFAI e tem horário de funcionamento para atendimento presencial previamente definido no início de cada semestre letivo, e também promove o atendimento das demandas por meio de outros canais de atendimento como o Sistema de Ouvidorias OMD que pode ser acessado na página da Ouvidoria no site do UNIFAI, através do e-mail ouvidoria.vma@unifai.edu.br, via telefone, via Fale Conosco, Fala Comunidade, por meio de requerimentos protocolados na Central de Atendimento ao Aluno, cartas ou quaisquer outros meios lícitos e idôneos. Parágrafo único: Em caso de atendimento pessoal ou por telefone, o demandante deverá formalizar a manifestação através do formulário eletrônico, quando ativado, formulário físico, e-mail, escritos ou postais para fins de registro.

Art. 10º. A Ouvidoria implementou um sistema informatizado que foi disponibilizado pela mantenedora, com base de dados única, que permite o registro de informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Art. 11. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas e registradas, em ordem cronológica, contendo:

I – data do recebimento da demanda;

II – nome do demandante;

III – telefone e principalmente o e-mail do demandante;

IV – forma de contato mantido: e-mail, formulário eletrônico, carta ou postal;

V – proveniência da demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, esclarecimento, crítica, consulta e outros;

VI – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, esclarecimento, crítica, consulta e outros;

VII – unidade envolvida;

VIII – situação apresentada;

IX – data da resposta;

X – resposta;

XI – situação (ativo ou finalizado).

Parágrafo Primeiro: Caso solicitado, a Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sigilo do nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução ou investigação da situação apresentada.

Parágrafo Segundo: As denúncias, representações, reclamações, peças de informações, dúvidas, sugestões, elogios, esclarecimentos, críticas e consultas referentes aos assuntos que não cabem a esta Ouvidoria receberão o respectivo encaminhamento, sempre que possível.

Parágrafo terceiro: As denúncias anônimas receberão o mesmo tratamento.

Art. 12. Os expedientes registrados na Ouvidoria receberão, em regra, o seguinte trâmite:

I – análise prévia por parte do(a) Ouvidor(a), que deverá delinear a proposta de encaminhamento e providenciar resposta preliminar ao denunciante;

II – submissão da proposta a que se refere o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação à Vice-Reitoria, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas;

III – execução, sempre que possível, em meio eletrônico dos atos relacionados com o encaminhamento definido e com o retorno das informações ao interessado, quando cabível;

IV – pronunciamento no Setor de Integridade, no caso de necessidade de abertura de sindicância ou processo administrativo.

Parágrafo único: Quando cabível, a(a) Ouvidor(a) informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30(trinta) dias, salvo motivo justificado.

Art. 13. Os órgãos que integram a estrutura organizacional do UNIFAI e da mantenedora devem empenhar todos os esforços para oferecer o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, por meio da prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados.

Art. 14. Quando os órgãos do UNIFAI e da mantenedora forem demandados, deverão encaminhar à Ouvidoria as informações, orientações, recomendações e soluções por essa requisitadas, no prazo de até 15 (quinze) dias.

Parágrafo único: O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior será informado à Vice-Reitoria, para adoção das providências cabíveis.

CAPÍTULO IV – DA NOMEAÇÃO E DA EXONERAÇÃO DO OUVIDOR

Art. 15. A nomeação do(a) Ouvidor(a) se dará da seguinte forma:

I – A Reitoria do UNIFAI definirá uma lista tríplice, a ser apresentada à Secretaria Executiva da FUNDASP que a submeterá ao Grão-Chanceler, Arcebispo Metropolitano de São Paulo e Presidente Nato do Conselho Superior FUNDASP, composta por funcionários administrativos e/ou docentes da instituição.

II – O Presidente escolherá um integrante desta lista tríplice, e;

III – O UNIFAI, por meio de publicação de Ato, fará a nomeação do(a) Ouvidor(a).

Parágrafo Único: O Ouvidor exercerá seu mandato pelo prazo de 02(dois) anos, podendo ser reconduzido, se este for o entendimento da Reitoria, garantida a estabilidade de emprego pelo tempo do exercício da função

Art. 16. Em caso de férias de 30(trinta) dias ou afastamento de até 60(sessenta) dias, a Vice-Reitoria designará seu substituto.

Art. 17. A exoneração do(a) Ouvidor(a) no curso do mandato poder ocorrer:

I – pela quebra, por seu interesse e pedido, do vínculo funcional com o UNIFAI;

II – a seu pedido;

III – por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, se assim comprovado, e;

IV – caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças, superiores a 60 (sessenta) dias.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.18. A Reitoria e Vice-Reitoria do UNIFAI poderão baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 19. As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos e de alta complexidade, serão resolvidos pelo Ouvidor juntamente com a Vice-Reitoria, sempre buscando atender às finalidades da Ouvidoria.

Art. 20. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 02 de janeiro de 2021.



Profa. Dra. Karen Ambra
Reitora do Centro Universitário Assunção - UNIFAI