

**REGIMENTO INTERNO DA
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO
PEDRO LEOPOLDO**

Março 2011

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO é um canal de comunicação entre a comunidade – interna e externa – e as instâncias administrativas da FUNDAÇÃO, visando ao aperfeiçoamento da administração e à democracia na Instituição, garantindo aos usuários a proteção e a defesa de seus direitos.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações que envolvem os integrantes da comunidade – interna e externa – e a FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO, sem nenhum caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

I. assegurar a participação da comunidade – interna e externa – na FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II. reunir informações sobre diversos aspectos da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional;

III. trabalhar em sinergia com a Auto-Avaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa.

CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O Ouvidor é nomeado pela DIREÇÃO GERAL da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO.

Art. 4º - O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

I. Facilitar e simplificar, ao máximo, o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II. Atuar na prevenção de conflitos;

III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV. Agir com ética, 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 tem as seguintes atribuições:

I. Receber demandas – reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade interna quanto da comunidade externa;

II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos, no prazo máximo de 03(três) dias úteis, para que eles possam:

- a) no caso de reclamações, explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

- b) no caso de sugestões, adotar, estudar 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 03 (três) dias úteis, contados do recebimento da resposta, as posições adotadas das unidades envolvidas;

IV. Acompanhar as providências adotadas pelos setores envolvidos para a solução do problema apresentado.

V. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas apresentadas aos usuários;

VI. Recomendar, quando cabível, à Direção-Geral da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO, a instauração de sindicâncias e processos administrativos para as situações que os exigirem;

VII. Sugerir, às instâncias administrativas da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO, medidas de aperfeiçoamento de organização e funcionamento;

VIII. Retomar a sugestão, quando aceita pela Direção-Geral da FUNDAÇÃO, mas não realizada.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os prazos estipulados nos incisos II e III poderão ser diminuídos ou estendidos, em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor, desde que devidamente fundamentado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: o Ouvidor não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa o bom fundamento das decisões nele tomadas.

PARÁGRAFO TERCEIRO: as solicitações formalizadas perante o Ouvidor não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO; e
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO.

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO

Art. 7º - O atendimento, pela Ouvidoria, é feito:

- a) pessoalmente, mediante agendamento;

- b) por e-mail (ouvidoria@fpl.edu.br); e
- c) através das urnas da Ouvidoria, afixadas no prédio da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO.

CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Pelo corpo discente da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO;
- II. Pelo corpo docente da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO;
- III. Pelos funcionários administrativos da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO;
- IV. Pelas pessoas da comunidade externa à FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, caso seja solicitado.

CAPÍTULO VI – DAS INSTÂNCIAS

Art. 9º - Para fornecer as respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura os seguintes setores da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO:

- I. no caso de questões relacionadas às *instalações físicas da FUNDAÇÃO*, a COORDENAÇÃO DE SUPORTE ACADÊMICO;
- II. no caso de questões relacionadas às *Secretarias*, a COORDENAÇÃO DE SUPORTE ACADÊMICO;
- III. no caso de questões relacionadas aos serviços prestados pelo *Xerox*, a COORDENAÇÃO DE SUPORTE ACADÊMICO;
- IV. no caso de questões relacionadas aos serviços prestados pela *Cantina*, a COORDENAÇÃO DE SUPORTE ACADÊMICO;
- V. no caso de questões relacionadas a um *funcionário administrativo*, lotados na área de suporte acadêmico, a COORDENAÇÃO DE SUPORTE ACADÊMICO;
- VI. no caso de questões relacionadas a um *funcionário administrativo*, lotados na gerência administrativa financeira, AO GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCEIRO E DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO;;
- VII. no caso de questões relacionadas a um *funcionário docente*, a COORDENAÇÃO DE CURSO e a DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO;
- VIII. no caso de questões relacionadas aos *cursos de graduação*, a COORDENAÇÃO DE CURSO e a DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO;
- IX. no caso de questões relacionadas aos *cursos de Pós-Graduação Lato-Sensu e Capacitação*, ao GESTOR DA ÁREA à qual o curso estiver vinculado e a DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO;
- X. no caso de questões relacionadas à área de *Pós Graduação Stricto-Sensu*, o GESTOR DA ÁREA *stricto-sensu* e a DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO;

XI. no caso de questões relacionadas à Escola SEBRAE-MG, a DIREÇÃO DA ESCOLA SEBRAE-MG e a DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO;

XII. no caso de questões relacionadas à COORDENAÇÃO DE CURSOS (Graduação, Pós Graduação *Lato-Sensu* e *Scriptu-Sensu*) e DIREÇÃO DA ESCOLA SEBRAE-MG, a DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO.

XIII. nas questões relacionadas ao COORDENADOR DE SUPORTE ACADÊMICO, a DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: nas questões relacionadas à DIREÇÃO-GERAL e À GERÊNCIA ADMINISTRATIVA-FINANCEIRA, as mesmas serão mediadas através do Ouvidor e estes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: as demandas não solucionadas nas respectivas instâncias serão encaminhadas às instâncias superiores. Se ainda assim, permanecerem sem solução, poderão ser encaminhadas até a PRESIDÊNCIA DA FUNDAÇÃO para que essa possa avaliar e apresentar um parecer final.

PARÁGRAFO TERCEIRO: a Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, mediante agendamento prévio com o responsável, através de telefone ou *e-mail*, conforme a complexidade de cada caso.

PARÁGRAFO QUARTO: quando procurados, os responsáveis têm até 05(cinco) dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, sob pena de tal fato ser encaminhado à DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO.

CAPÍTULO VII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10 - O presente Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pela DIREÇÃO-GERAL da FUNDAÇÃO-PEDRO LEOPOLDO.

Pedro Leopoldo, 01 de março de 2011.

Carlos Alberto Portela da Silva
Diretor-Geral

Ilza Maria Tavares Gualberto
Vice-Diretora