



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

RESOLUÇÃO FEV N° 22, DE 20 DE SETEMBRO DE 2017

(Altera o regulamento da Ouvidoria)

CELSO LUIZ ALVES DOS SANTOS,
Diretor Presidente da Fundação Educacional
de Votuporanga, no uso de suas atribuições
legais e estatutárias:

R E S O L V E:

Artigo 1º. Alterar o regulamento da Ouvidoria da Fundação Educacional de Votuporanga, na forma do anexo à presente Resolução.

Artigo 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua expedição, revogadas as disposições em contrário, especialmente a Resolução FEV nº 22, de 06 de maio de 2013.

Gabinete da Presidência da Fundação Educacional de Votuporanga, 20 de setembro de 2017.

Méd. Vet. Celso Luiz Alves dos Santos
Diretor Presidente





FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

ANEXO DA RESOLUÇÃO FEV Nº 22, DE 20 DE SETEMBRO DE 2017

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FEV - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

CAPÍTULO I

Das disposições gerais e dos objetivos

Art. 1º - A Ouvidoria, vinculada organizacionalmente à Diretoria Executiva, é um órgão de assessoramento administrativo que estreita a comunicação da comunidade interna e externa com as instâncias administrativas da FEV - Fundação Educacional de Votuporanga, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

Art. 2º - Constitui objetivo da Ouvidoria da FEV estabelecer comunicação com a comunidade acadêmica e com a sociedade civil para recebimento, encaminhamento e resposta de reclamações, críticas, sugestões, elogios, dúvidas e consultas.

CAPÍTULO II

Das competências da Ouvidoria

Art. 3º - Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, às críticas, às sugestões, aos elogios ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade geral.

II - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o manifestante informado do processo.

III - atuar na prevenção e solução de conflitos.

IV - agir com ética, integridade e imparcialidade.

V - propor à Diretoria Executiva a implementação de medidas administrativas cabíveis nos termos da legislação vigente.





FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

VI - propor aos órgãos da administração a edição, a alteração e a revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da Instituição.

VII - sugerir aos órgãos da administração medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

VIII - atuar, por recomendação da Diretoria Executiva, como mediadora em conflitos de interesse e divergências internas, atendidas as normas internas e a legislação vigente.

IX - encaminhar relatórios periódicos de suas atividades à Diretoria Executiva.

X - planejar, junto ao Setor de Marketing da FEV, a divulgação da Ouvidoria.

XI - buscar o aperfeiçoamento dos procedimentos, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.

Art. 4º - A Ouvidoria deverá ouvir, sem emitir juízo de valor, todas as partes envolvidas na questão, assegurando o direito de defesa.

Parágrafo único: A Ouvidoria deverá encaminhar as manifestações às unidades envolvidas para que possam:

- a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como procedente.
- b) no caso de sugestões: colocá-las em prática, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.
- c) no caso de consultas: responder as questões dos solicitantes.
- d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho para poder repeti-los, aprimorá-los ou ampliá-los.

Art. 5º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I - recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial.





FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

- II - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado.
- III - atender o manifestante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada com objetividade.
- IV - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.
- V - zelar pelos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade e da eficiência.
- VI - resguardar o sigilo das informações e da identidade do manifestante.

CAPÍTULO III Da organização

- Art. 6º - A Ouvidoria da FEV será constituída pelo Ouvidor.
- Art. 7º - O mandato do Ouvidor será de dois anos, permitida a recondução.
- Art. 8º - O Ouvidor será designado e/ou destituído pelo Diretor Presidente, consultada a Diretoria Executiva da FEV.

CAPÍTULO IV Do funcionamento

- Art. 9º - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, de forma independente de sua vinculação organizacional.
- Art. 10 - O Ouvidor, ao registrar a manifestação, deve verificar se foram esgotadas todas as instâncias competentes, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.
- Art. 11 - À Ouvidoria será assegurado acesso direto aos Coordenadores e Supervisores Administrativos da FEV, documentos e informações institucionais necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.





FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

Art. 12 - Todos os setores e colaboradores das mantidas da FEV deverão prestar, quando solicitados, apoio e informações à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

Parágrafo Único - O prazo máximo para a resposta dos setores e colaboradores à Ouvidoria será de 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento da manifestação.

Art. 13 - Caberá à Diretoria Executiva da FEV prover as condições mínimas, materiais e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO V

Das instâncias para provimento

Art. 14 - Para fornecer respostas aos manifestantes, a Ouvidoria deverá procurar as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I - no caso de manifestações ligadas a setores e aos seus serviços: o Supervisor Administrativo do setor.
- II - no caso de manifestações ligadas a serviços prestados por terceiros dentro dos *campi* da FEV: o solicitante dos serviços.
- III - no caso de manifestações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo: o Supervisor Administrativo do setor.
- IV - no caso de manifestações ligadas especificamente a um funcionário docente: o Coordenador do Curso.
- V - no caso de manifestações ligadas a um curso: o Coordenador do Curso.
- VI - no caso de manifestações ligadas a um Coordenador de Curso: o Pró-Reitor Acadêmico.
- VII - no caso de manifestações ligadas aos cursos em geral, em assuntos relativos ao ensino de graduação: o Pró-Reitor Acadêmico ou o Reitor.
- VIII - no caso de manifestações ligadas ao Pró-Reitor: o Reitor.
- IX - no caso de manifestações ligadas ao Reitor ou aos Diretores do Colégio UNIFEV e do Colégio Técnico UNIFEV: o Diretor Presidente da FEV.
- X - no caso de manifestações ligadas ao Colégio UNIFEV ou ao Colégio Técnico UNIFEV: a Direção dos Colégios.





FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

Art. 15 - Caso seja necessária a resposta ou a ciência de outros envolvidos, cabe ao responsável pelo setor ouvi-los.

CAPÍTULO VI Do atendimento

Art. 16 - O Ouvidor deverá cumprir horários de atendimentos nos dois *campi* da FEV.

Art. 17 - O atendimento deverá ser feito pessoalmente, por meio de telefone, internet (formulário no site), correio eletrônico, ou por caixas de sugestão, disponibilizadas nos dois *campi*.

Art. 18 - As manifestações encaminhadas à Ouvidoria deverão ser respondidas ao manifestante o mais prontamente possível, de preferência, em até cinco dias úteis, salvo alguma impossibilidade justificada.

Art. 19 - Não serão respondidas as manifestações anônimas.

Art. 20 - Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos manifestantes.

CAPÍTULO VII Da documentação

Art. 21 - As manifestações encaminhadas por escrito à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - data do recebimento da manifestação.
- II - nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/membro da sociedade civil) do usuário.
- III - e-mail/registro acadêmico/telefone do manifestante.
- IV - forma de contato mantido - pessoal ou e-mail.
- V - tipo de demanda - elogio, sugestão, reclamação, consulta ou dúvida.
- VI - situação narrada.





FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

VII - data e informe do resultado.

Parágrafo único: Essa documentação poderá ser solicitada apenas pelo Diretor-Presidente da FEV, quando julgar necessário.

CAPÍTULO VIII

Da apresentação do serviço à Diretoria Executiva da FEV

Art. 22 - Cabe ao Ouvidor apresentar por escrito, mensalmente, à Diretoria da FEV, os dados gerais das manifestações recebidas.

Art. 23 - A apresentação deverá conter os seguintes dados:

I - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de manifestações definidas, como: elogios, sugestões, reclamações, dúvidas ou consultas.

II - o movimento das manifestações por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente ou por e-mail.

III - o número total das manifestações recebidas em cada mês e a soma das manifestações do semestre.

IV - os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

V - sugestões de medidas administrativas (quando se fizerem necessárias).

CAPÍTULO IX

Disposições gerais

Art. 24 - Este regulamento entra em vigor na data de sua expedição, revogando-se as disposições contrárias.

Fundação Educacional de Votuporanga, 20 de setembro de 2017.

MÉD. VET. CELSO LUIZ ALVES DOS SANTOS
DIRETOR PRESIDENTE

