

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA E À EXTENSÃO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria consiste em um canal direto e simplificado de comunicação entre a Fundação de Apoio à Pesquisa e à Extensão (FAPEX) e o público interno e externo, assim entendidos coordenadores, empregados, prestadores de serviço, bolsistas, estagiários e comunidade em geral, aproximando-os por meio de esclarecimentos, aperfeiçoamento e acompanhamento das manifestações recebidas, permitindo um contato personalizado e sem burocracia, para contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais da FAPEX.

Art. 2º A Ouvidoria está vinculada diretamente à Diretoria Executiva da FAPEX e é um canal de comunicação imparcial, no qual é possível fazer críticas ou reclamações de situações que não foram solucionadas pelo atendimento habitual, sugestões de melhorias ou elogios.

CAPÍTULO II

DA COMPOSIÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

Art. 3º A Ouvidoria será composta por 1 (um) membro titular e 1 (um) membro suplente, integrantes do quadro efetivo de empregados da FAPEX, a serem escolhidos e empossados pela Diretoria Executiva.

Parágrafo Primeiro. Em caso de ausência do Ouvidor Titular, o Suplente assumirá a função pelo período de afastamento.

Parágrafo Segundo. Em caso de impedimento do Ouvidor Titular, o Suplente assumirá, na condição de *Pró-Tempore*, devendo a Diretoria Executiva nomear novo Ouvidor Titular para completar o período do mandato em curso.

Art. 4º O Ouvidor deverá cumprir os requisitos abaixo:

- a) ser empregado efetivo da FAPEX por, no mínimo, 3(três) anos;
- b) não ter recebido nenhuma medida disciplinar por infração ao Código de Conduta, durante os últimos 5(cinco) anos;

Art. 5º O Ouvidor exercerá um mandato de 2(dois) anos, permitida recondução.

Art. 6º A função de Ouvidor será anotada no registro funcional do empregado e a sua atuação não ensejará gratificação ou qualquer outro adicional pecuniário.

Art. 7º A nomeação do Ouvidor será divulgada no sítio da Fundação, bem como nos canais de transparência necessários.

Art. 8º Os atendimentos da Ouvidoria serão realizados através do endereço eletrônico ouvidoria@fapex.org.br, por telefone ou presencialmente em dias e horários disponibilizados no sítio da Fundação.

Art. 9º As documentações comprobatórias dos fatos relatados deverão ser colhidas pela Ouvidoria durante o atendimento.

Art. 10 As manifestações recebidas e identificadas como agressivas, desrespeitosas, preconceituosas ou com vocabulário inadequado poderão ser excluídas de imediato pela Ouvidoria, após autorização da Diretoria Executiva.

Art. 11 O prazo máximo para a apresentação da resposta de Ouvidoria aos interessados e suas demandas será de 15(quinze) dias corridos.

§1º A Ouvidoria encaminhará as demandas recebidas às áreas responsáveis, de acordo com a manifestação do interessado, a fim de que sejam prestadas as informações devidas, apuradas as reclamações ou recebidos os elogios.

§2º As áreas deverão atender as demandas de Ouvidoria, expressamente por meio digital ou físico, em até 10(dez) dias corridos.

§3º Nos casos excepcionais, assim entendidos por suas complexidades e necessidade de realizar verificações, o prazo previsto no parágrafo anterior será dilatado, não excedendo a 30(trinta) dias corridos.

§4º Em caso de não cumprimento, pelas áreas, do prazo estipulado no parágrafo 2º deste artigo, a Diretoria Executiva deverá ser comunicada imediatamente.

§5º A ausência de resposta pelas áreas ou o atendimento insatisfatório das demandas serão encaminhados para a Diretoria Executiva, a fim de que a mesma seja cientificada e tome as medidas cabíveis.

§6º Para os casos de demandas de extrema relevância, assim consideradas por causar impacto na reputação da FAPEX, a Diretoria Executiva deverá ser informada de todo o tratamento através de um relatório circunstanciado do caso concreto.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA

Art. 12 A Ouvidoria, a qual incumbe contribuir para a expansão dos padrões de qualidade dos serviços, celeridade, presteza e clareza na comunicação prescrita entre a Fundação e o seu público alvo, tem as seguintes atribuições:

- a) receber, analisar, diligenciar e responder com celeridade e qualidade às demandas dirigidas à Ouvidoria;
- b) alimentar, em sistema de Ouvidoria, todas as demandas recebidas, os diligenciamentos e monitoramentos resultantes das solicitações;
- c) solicitar às áreas responsáveis os esclarecimentos necessários ao atendimento de demandas de Ouvidoria;
- d) acompanhar até a solução final as reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões consideradas pertinentes;
- e) responder aos interessados de forma imparcial, clara, simples e objetiva;
- f) preservar a identidade dos solicitantes, quando por eles solicitada expressamente;
- g) orientar os solicitantes sobre a melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruindo-os quanto ao acompanhamento da tramitação;
- h) zelar pela agilidade e presteza da comunicação entre os demandantes e a FAPEX;
- i) arquivar as manifestações, quando for o caso, através de documento próprio fundamentado;
- j) zelar pela manutenção e sigilo das informações recebidas através de e-mail, em meio físico ou registradas em algum sistema, outrossim, com os respectivos compartilhamentos e respostas, conforme preceitua a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);
- k) emitir relatório consolidado para a Diretoria Executiva, sempre que solicitado, com as manifestações recebidas, bem como suas diligências e resultados;
- l) apresentar à Diretoria Executiva um relatório anual detalhado das atividades desenvolvidas no ano anterior;
- m) informar à Diretoria Executiva imediatamente quaisquer fatos relevantes de que venha a ter conhecimento;
- n) informar à Diretoria Executiva o perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria, sempre que solicitado;
- o) diligenciar proativamente para aumentar a credibilidade da Fundação com relação ao canal da Ouvidoria;
- p) analisar os dados da Ouvidoria, buscando extrair indicadores de desempenho para o aperfeiçoamento das atividades da Fundação;
- q) difundir ostensivamente o papel da Ouvidoria e os seus resultados;
- r) receber as demandas atinentes ao Código de Conduta da FAPEX, através do e-mail ouvidoria@fapex.org.br, para apuração e alinhamento junto com a Diretoria Executiva quanto às medidas cabíveis para cada caso;
- s) estimular o aperfeiçoamento constante do presente Regimento Interno.

Art. 13 É proibido à Ouvidoria:

- a) realizar apuração de denúncias de irregularidades e infrações, as quais serão encaminhadas à Diretoria Executiva e à área responsável, conforme o caso concreto;
- b) reduzir a termo as manifestações ocorridas em atendimentos presenciais, salvo em caso de comprovada incapacidade do usuário;

- c) atuar como instância recursal para os casos recorrentes de inconformismo frente a situações já respondidas;
- d) atuar como instância correcional;
- e) atuar como central de informações.

Art. 14 Serão arquivadas, através de documento fundamentado, as manifestações recebidas pela Ouvidoria nos casos de serem:

- a) genéricas;
- b) improcedentes;
- c) de conteúdo irrelevante;
- d) anônimas, desde que não contenham indícios de autoria e materialidade suficientes para a sua apuração;
- e) desprovidas de verossimilhança;
- f) dotadas de inconformismo, após o manifestante ter recebido resposta da sua demanda.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15 O Ouvidor, em gozo do exercício de suas atribuições, zelarà pela ética, integridade e transparência, empreendendo esforços para convergência com os valores da Fundação e os princípios constantes no Código de Conduta da FAPEX.

Art. 16 Os casos omissos e dúvidas relacionadas a esse Regimento Interno que porventura ocorram serão tratados pela Diretoria Executiva.

Art. 17 O presente Regimento Interno entrará em vigor na data da sua assinatura, podendo ser atualizado, a qualquer tempo, pela Diretoria Executiva.

Publicada no sítio eletrônico da FAPEX em 04/01/2022.

Antônio Fernando de Souza Queiroz

Diretor Executivo