

REGULAMENTO DA OUVIDORIA – FECAP

DELIBERAÇÃO

A Superintendência Geral da FECAP – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-, faz saber que o Conselho de Curadores, em reunião de 30/03/2004 aprovou a seguinte deliberação:

Artigo 1º – É criada a ouvidoria da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-, que adotará a sigla OUVIDORIA – FECAP.

Artigo 2º – A Ouvidoria será subordinada à Superintendência Geral da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-.

Artigo 3º – Compete à Ouvidoria:

- I - Assessorar a FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-, no que diz respeito a problemas e reclamações de alunos, professores, funcionários, e demais participantes da comunidade onde atua a instituição;
- II - Atuar como centralizadora de reclamações já aferidas por outras instâncias, ouvindo do interessado quais procedimentos foram anteriormente tentados e os motivos pelos quais julga que seu pedido não foi adequadamente analisado e deferido;
- III - Solicitar manifestação da instância anteriormente requerida pelo interessado, em razão de novas alegações por ele apresentadas;
- IV - Emitir parecer, nos casos excepcionalmente considerados graves e urgentes, sem prévia oitiva de outra instância e desde que a Superintendência Geral tenha tomado ciência prévia do assunto e autorizado a emissão do parecer;
- V - Receber sugestões de alunos, professores, funcionários e outros participantes da comunidade onde atua a instituição, podendo, a seu critério, com parecer ou não, encaminhar essas sugestões aos setores envolvidos, para apreciação;
- VI - Diligenciar, “sponte sua”, encaminhamento de sugestões ou problemas detectados, diretamente aos setores pertinentes, para análise e manifestação;

§ 1º – Caberá às instâncias ou setores solicitados pela Ouvidoria responder em até tre dias úteis a respeito do assunto que provocou a solicitação.

§ 2º – Caberá à Ouvidoria elaborar relatórios mensais a respeito das sugestões e problemas apresentados e o encaminhamento dado a eles, devendo remeter os referidos mensais à Superintendência Geral da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-.

Artigo 4º – A ouvidoria será dirigida por um ouvidor, de livre nomeação do Superintendente Geral da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-.

Parágrafo único – O Ouvidor terá um assistente, a quem caberá:

- I - Manter em perfeita ordem os livros e documentos da Ouvidoria;
- II - Promover a organização do fichário dos trabalhos e assuntos analisados, mediante índice pelos nomes dos interessados e por matérias;
- III - Organizar os processos relativos ao estudo de cada assunto, registrando a sua distribuição e andamento;
- IV - Acompanhar os serviços de protocolo e correspondência;
- V - Cuidar, sob a orientação do ouvidor e, prioritariamente, mediante recursos eletrônicos e da Internet, da comunicação com alunos, professores, funcionários e demais membros da comunidade onde atua a instituição.

Artigo 5º – O mandato do ouvidor terá a duração de um ano, permitida a sua renovação por mais um ano.

§ 1º – As funções do ouvidor serão de caráter inteiramente consultivo, devendo o referido reportar-se, de forma direta, à Superintendência Geral da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-.

§ 2º – Durante seu mandato, o ouvidor não poderá ser demitido, bem como no decorrer dos seis meses subseqüentes ao término do sobredito mandato, não poderá sofrer qualquer prejuízo decorrente de outras atividades exercidas na instituição.

§ 3º – O ouvidor, no interesse dos serviços a seu cargo, poderá submeter à apreciação e decisão da Superintendência Geral da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado- a redução ou dispensa de aulas, temporária ou definitivamente, sem prejuízo salarial.

Artigo 6º – Os casos omissos serão resolvidos pela Superintendência Geral da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado -.

São Paulo, 02 de abril de 2004.

Marcelo Freitas Camargo
Superintendente Geral