

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

FUNDAÇÃO PORTA ABERTA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria da Fundação Porta Aberta, vinculada ao Conselho Curador, é um órgão de comunicação com o cidadão em geral, dirigentes, empregados e beneficiários, voluntários, prestadores de serviços, fornecedores, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos, em prol dos usuários dos seus serviços.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

- ✓ Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- ✓ Incentivar o controle social para o exercício da cidadania;
- ✓ Atuar como instrumento para melhoria da qualidade de serviços prestados pela Instituição;
- ✓ Garantir ao cidadão o direito à informação.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

- A. Receber, analisar e registrar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, encaminhando para às áreas competentes para instrução de resposta;
- B. Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;
- C. Propor ao Conselho Curador medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Fundação, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e aprimoramento administrativo;

- D. Realizar, em casos de conflitos de interesses, mediação entre as partes envolvidas, sem qualquer poder de arbitragem, ficando essa responsabilidade a cargo do Conselho Curador, quando for o caso;
- E. Assegurar a realização da pesquisa de satisfação do usuário, conforme diretrizes da Instituição e participar das discussões a respeito das ações necessárias para sua melhoria contínua;
- F. Monitorar constantemente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;- Exercer outras atribuições determinadas pelo Conselho Curador.

Parágrafo Único - A Ouvidoria se reportará diretamente ao Conselho Curador para a padronização dos processos, unificação dos sistemas de dados, realização de pesquisas satisfação e produção de relatórios estatísticos e de gestão.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A Ouvidoria será dirigida por uma Ouvidora ou Ouvidor nomeado pelo Conselho Curador, com a atribuição de executar os procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer canal de comunicação.

§ 1º O cargo de Ouvidor é de livre provimento devendo o ocupante do cargo ter formação superior e conhecimento do funcionamento de instituições filantrópicas de assistência social;

§ 2º O cargo de Ouvidor é de dedicação voluntária, ficando vedado exercer, cumulativamente, outras funções na Instituição;

§ 3º O Conselho Curador deverá prover a Ouvidoria com o quadro de pessoal, quando necessário, levando-se em consideração a estrutura mínima, assim como garantir os recursos materiais a serem utilizados nas atividades;

§ 4º A estrutura física da Ouvidoria, quando houver, deverá abrigar as atividades da Ouvidora, ou do Ouvidor, com isolamento acústico para garantia de confidencialidade, e uma área de fácil acesso para o Serviço de Informação ao Cidadão/interessado.

Art. 5º Em caso de ausência temporária do titular da Ouvidoria, por motivo de férias ou tratamento de saúde, responderá pela Ouvidoria o assistente indicado pelo Ouvidor, em acordo com o Conselho Curador.

Art. 6º À Ouvidoria será assegurada plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições, resguardada a vinculação hierárquica, prevista no art. 1º deste Regulamento.

Art. 7º A Ouvidoria contará com apoio das áreas que compõem a estrutura organizacional da Fundação para o desenvolvimento de suas atribuições.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 8º O Ouvidor terá assento nas reuniões do Conselho Curador, esclarecendo as questões suscitadas e podendo propor melhorias no que tange às rotinas administrativas, institucionais e de atendimento, resguardando o sigilo das fontes de informações.

Art. 9º O acesso do cidadão à Ouvidoria deverá ser facilitado de todas as maneiras possíveis, através de *e-mail*, carta, formulários eletrônicos e impressos, caixas de coleta, telefone e, a critério do Ouvidor, atendimento presencial personalizado.

§ 1º Serão instaladas em locais de grande circulação da Fundação caixas de coletas devidamente identificadas para registros de manifestações por meio de formulário impresso a ser disponibilizado pela Ouvidoria.

Art. 10 Para o pleno exercício de suas competências, a Ouvidoria poderá, quando julgar necessário, determinar o registro de demandas, no qual deverão ser anotadas as informações necessárias para o processamento da manifestação e o encaminhamento de resposta ao cidadão.

§ 1º Se o caso exigir registro, o documento constituirá a fase inicial da manifestação, que será direcionado às áreas competentes, até a resposta final ao requerente;

§ 2º Será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas poderão, a critério do Ouvidor, ser encaminhadas para os escalões diretamente envolvidos, cumprindo a estes informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário;

§ 3º A área, objeto do questionamento, deverá devolver a demanda de Ouvidoria com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar de seu recebimento. Caso seja necessária a circulação por setores diversos do inicial, o prazo máximo não poderá ultrapassar os 10 (dez) dias até seu retorno à Ouvidoria;

§ 4º Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, com respostas individualizadas aos demandantes;

§ 5º A Ouvidoria deverá encaminhar resposta ao cidadão imediatamente quando dispuser, ou no prazo de até 15 dias, contados a partir do registro da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias quando a manifestação envolver área diferente da inicial.

Art. 11 A Ouvidoria digitalizará os documentos de atendimento que receber ou preencher e os manterá em aberto até a solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior.

Art. 12 É vedada à Ouvidoria a apuração de denúncias ou a tomada de providências decorrentes de processos administrativos instalados a partir de manifestações cadastradas.

Art. 13 São obrigações da Ouvidoria:

- ✓ Organizar o fluxo das demandas e estruturar o relacionamento entre as diversas áreas internas e externas, sempre com discrição e cuidado, visando ao atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras;
- ✓ Receber as manifestações apresentadas pelos requerentes, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis, a critério do titular da Ouvidoria da Fundação;
- ✓ Buscar dados complementares relacionados com a manifestação recebida, quando necessário;
- ✓ Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- ✓ Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante justificativa fundamentada, com notificação ao requerente;
- ✓ Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;
- ✓ Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações;
- ✓ Manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões;
- ✓ Atender empregados, prestadores de serviços e beneficiários quando não houver respostas de suas manifestações encaminhadas diretamente à área específica, quando se tratar de assuntos de natureza trabalhista, incluindo benefícios, sejam do interesse individual ou coletivo.

Art. 14 É expressamente vedada a participação da equipe de Ouvidoria como defensores dativos em processo administrativo, comissões investigativas preliminares, comissão de sindicância e atividades de fiscalização de contratos.

Art. 15 Quando constatado que a manifestação do cidadão decorreu de informações insuficientes ou incorretas, será reforçada a comunicação sobre as rotinas internas.

Art. 16 A Ouvidoria elaborará com a periodicidade necessária (no mínimo uma vez ao ano), relatório de atendimento com a descrição de reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias discriminados por assunto e área demandada.

§ 1º Os relatórios de Ouvidoria deverão ser encaminhados ao Conselho Curador e divulgados interna e externamente.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17 Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo requerente, em virtude de disposições legais, regulamentares ou estatutárias, a Ouvidoria deverá prestar a orientação necessária ao correto procedimento a ser observado em situações da espécie questionada, bem como a fonte legal, regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

Art. 18 Os casos omissos serão avaliados pelo Conselho Curador, que deliberará sobre eles, informando da decisão à Ouvidoria.

Art. 19 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, devendo ser inserido no Portal e no mural da Instituição

São Paulo - SP, março de 2020.

Presidente do Conselho Curador da Fundação Porta Aberta