

Portaria Interna FFLCH/USP 030/2019

Institui a Ouvidoria da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo.

Considerando:

- A promulgação da Lei 10.294 de 20/04/1999, que *dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado*.
- A Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo, e regulamentada pelo Decreto Nº 44.074, de 1º de julho de 1999, instituindo a criação das Ouvidorias no âmbito do Serviço Público Estadual.
- O intuito de prestar serviço a todos aqueles pertencentes à comunidade (docentes, funcionários e alunos) da FFLCH.
- Dar acolhimento às sugestões, denúncias e reclamações, inclusive de pessoas externas à comunidade da FFLCH, tratando essencialmente de assuntos internos, desde que os reclamantes se identifiquem; queixas anônimas não são consideradas.
- Este serviço não possuirá função deliberativa. Terá como função dialogar, ouvir os as partes de uma situação em conflito e propor encaminhamentos que possam dirimir o impasse.

A Congregação da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas estabelece a seguinte Portaria Interna:

Artigo 1º - A Ouvidoria da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas será composta por um(a) Ouvidor(a) e seu (ua) Suplente, pertencentes ao quadro de servidores docentes ou não docentes, ativos ou aposentados, da Faculdade.

§ 1º - A Ouvidoria será composta por um(a) Ouvidor(a), escolhido(a) pelo(a) Diretor(a), sujeita a escolha à homologação pela Congregação.

§ 2º - Além do(a) Ouvidor(a), a Ouvidoria será composta por um(a) Suplente do(a) Ouvidor(a), que o substituirá em suas ausências, a ser escolhido pelo(a) Diretor(a), sujeita a escolha à homologação pela Congregação.

Artigo 2º - O mandato do(a) Ouvidor(a) e do(a) seu(ua) Suplente será pelo período de 1 (um) ano, permita a recondução.

§ Único - Caberá ao(à) Diretor(a) da FFLCH submeter à Congregação, a indicação do(a) Ouvidor(a) e de seu(ua) Suplente.

Artigo 3º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias encaminhando-as à direção da Faculdade e áreas, visando:

- I. Identificar problemas no atendimento do usuário;
- II. Prevenir e corrigir atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;
- III. Corrigir erros, omissões, desvios ou abusos cometidos no exercício das funções de docentes, funcionários e alunos;
- IV. Propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade;
- V. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

IV. - encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;

V. - ter livre acesso a todos os setores da FFLCH onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

VIII. - atuar na prevenção e solução de conflitos;

IX. - desempenhar outras funções delegadas pela Diretoria da FFCLH ou pela Congregação.

Artigo 4º - A Ouvidoria deve reportar-se diretamente à direção da Faculdade.

Artigo 5º - A Ouvidoria exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando a garantir os direitos de docentes, funcionários e alunos.

Artigo 6º - Esta portaria entrará em vigor na data de sua aprovação pela Congregação da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas.

§ Único - A presente Portaria poderá ser emendada, alterada ou extinta pela Congregação Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo.

Disposição Transitória.

Artigo 7º – O(A) Ouvidor(a) e seu(ua) Suplente, em exercício na data da aprovação da presente Portaria, poderão ter os seus mandatos renovados por até 36 meses, devendo a Ouvidoria ser constituída de acordo com o Artigo 1º. desta Portaria.