



**Fundação São Paulo**  
mantenedora da  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

**ATO DA SECRETARIA EXECUTIVA DA FUNDAÇÃO SÃO PAULO Nº 05/2014**

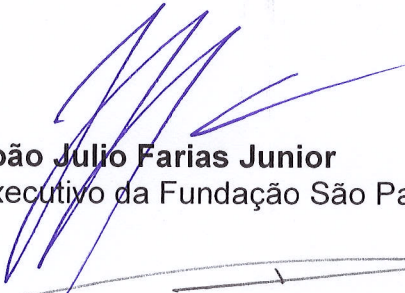
**Torna Público o Regulamento Interno da Ouvidoria  
da Fundação São Paulo, criada por meio do Ato da Secretaria Executiva nº 03/2014**


A Secretaria Executiva da Fundação São Paulo, no uso de suas respectivas atribuições, conferidas pelo Estatuto e pela procuração outorgada pelo Presidente da mesma Fundação,

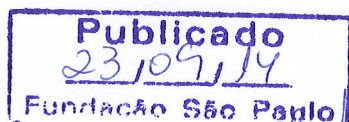
**RESOLVE:**

- Art. 1º** - Dar publicidade ao Regulamento Interno da Fundação São Paulo, nos termos previstos no art. 6º do Ato da Secretaria Executiva nº 03/2014.
- Art. 2º** - O texto do Regulamento em tela encontra-se anexo ao presente, integrando-o para todos os fins de direito.
- Art. 3º** - O presente Ato entrará em vigor na data de sua publicação, no Quadro de Avisos da Fundação São Paulo.

São Paulo, 22 de setembro de 2014.

  
**João Julio Farias Junior**  
Secretário Executivo da Fundação São Paulo

  
**José Rodolpho Perazzolo**  
Secretário Executivo da Fundação São Paulo





**Fundação São Paulo**  
mantenedora da  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

**REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO SÃO PAULO**

**CAPÍTULO I  
DAS FINALIDADES E DA ESTRUTURA**

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Fundação São Paulo, criada pelo Ato da Secretaria Executiva da Fundação São Paulo nº 03/2014, de 11 de julho de 2014, em consonância com publicação da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, tem por finalidade estabelecer um canal de denúncia de atos e fatos irregulares, ilegais e desconformes com as práticas e políticas da Fundação São Paulo e da legislação vigente, que possam colocar em risco o nome e a boa fama da Instituição e de suas mantidas, especialmente, mas não se limitando, a aqueles que envolvam a negociação e acordos com órgãos da Administração Pública direta e indireta.

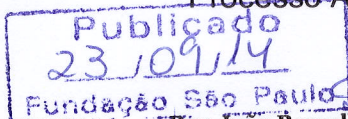
**Art. 2º.** A Ouvidoria está diretamente subordinada à Secretaria Executiva da Fundação São Paulo, resguardadas a plena autonomia e a independência, no âmbito de suas atribuições.

**Art. 3º.** A Ouvidoria possui estrutura funcional composta pelo Ouvidor(a) e um(a) Secretário(a), pertencentes ao quadro efetivo da Fundação São Paulo, com formação adequada ao desempenho das funções previstas.

**CAPÍTULO II  
DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 4º.** Compete ao Ouvidor as seguintes atribuições:

- I. – atender e ouvir os interessados, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II. – exercer a função de acolhimento das demandas e denúncias de todos os interessados;
- III. – coletar informações, indícios e documentos afetos ao caso, com o fim de contribuir para a solução adequada da questão, que confirmem ou não a veracidade do fato/ato denunciado;
- IV. – enviar um relatório completo da questão para a Secretaria Executiva da FUNDASP, para conhecimento e decisão quanto ao encaminhamento;
- V. – solicitar, quando for o caso, a adoção de providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas, sempre que instada pela Secretaria Executiva;
- VI. – sugerir, quando for o caso e diante das circunstâncias apresentadas, o encaminhamento do caso para uma Comissão Apuratória - Sindicância ou Processo Administrativo, a ser constituída e nomeada pela Fundação São Paulo;





# Fundação São Paulo

mantenedora da  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

- VII. – participar, quando indicado das comissões de sindicância processos administrativos instaurados;
- VIII. – cumprir e fazer cumprir esse Regulamento;
- IX. – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do interessado à Ouvidoria;
- X. – atuar na prevenção e solução de conflitos;
- XI. – procurar ser pró-ativo e agir com ética, integralidade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XII. – atuar com agilidade e precisão;
- XIII. – resguardar o sigilo sobre a identidade do denunciante e do fato/ato denunciado, quando assim solicitado;
- XIV. – manter arquivo atualizado de toda a documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- XV. – reunir-se semanalmente com a Secretaria Executiva da FUNDASP;
- XVI. – elaborar relatório semestral de suas atividades e apresentá-lo aos Secretários Executivos da Fundação São Paulo;
- XVII. – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida aos vários públicos;
- XVIII. – manter contato com outras ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

#### Art. 5º. São atribuições da Secretaria da Ouvidoria:

- I. – recepcionar a correspondência, especialmente aquela transmitida por via postal, submetendo-a ao registro e à análise do(a) Ouvidor(a);
- II. – atender com atenção e presteza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria;
- III. – acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e o cumprimento de suas decisões;
- IV. – auxiliar a administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos e outros compromissos funcionais;
- V. – organizar e manter atualizado o arquivo físico de documentação;
- VI. – colaborar com o Ouvidor para o bom e regular desempenho de suas atividades, inclusive sugerindo medidas que contribuam para o seu aperfeiçoamento; e,
- VII. – desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

**Art. 6º.** - Cabe ao Ouvidor rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado e apresentado à Secretaria Executiva.

**Art. 7º.** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por quaisquer providências decorrentes de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.



# Fundação São Paulo

mantenedora da  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

**Art. 8º.** A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

## CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO E DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 9º.** A Ouvidoria será estabelecida na sede administrativa da Fundação São Paulo e terá o horário de funcionamento das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira.

**Art. 10.** Os expedientes dirigidos à Ouvidoria poderão ser feitos por meio dos canais de comunicação eletrônicos, através do e-mail [ouvidoriafundasp@pucsp.br](mailto:ouvidoriafundasp@pucsp.br) e em breve, formulário eletrônico disponível na página da ouvidoria "[www.pucsp.br/fundasp/ouvidoria](http://www.pucsp.br/fundasp/ouvidoria)", por intermédio de escritos e postais, garantido o mais amplo sigilo ao demandante.

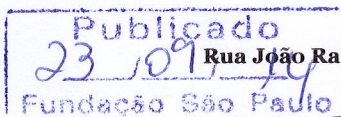
**Parágrafo único** – Em caso do atendimento pessoal ou por telefone, o demandante deverá formalizar a manifestação através do formulário eletrônico, quando ativado, e-mail, escritos ou postais, para fins de registro.

**Art. 11.** A Ouvidoria desenvolverá e implementará um sistema informatizado, com base de dados única, que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

**Art. 12.** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas e registradas, em ordem cronológica, contendo:

- I. – data do recebimento da demanda;
- II. – nome do demandante;
- III. – telefone e principalmente e-mail do demandante;
- IV. – forma de contato mantido: e-mail, formulário eletrônico, carta ou postal;
- V. – proveniência da demanda: funcionário técnico-administrativo, docente, estudante, prestador de serviços, fornecedores, público externo e outros;
- VI. – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, esclarecimento, crítica, consulta e outros;
- VII. – unidade envolvida;
- VIII. – situação apresentada;
- IX. – data da resposta;
- X. – resposta; e
- XI. – situação (ativo ou finalizado).

§ 1º. Caso solicitado, a Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sigilo, do nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução ou investigação da situação apresentada.





# Fundação São Paulo

mantenedora da  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

**§ 2º.** As denúncias, representações, reclamações, peças de informações, dúvidas, sugestões, elogios, esclarecimentos, críticas e consultas referentes aos assuntos que não cabem a esta Ouvidoria receberão o respectivo encaminhamento, sempre que possível.

**Art. 13.** Os expedientes registrados na Ouvidoria obedecerão, em regra, o seguinte trâmite:

- I. – análise prévia pelo Ouvidor, que deverá delinear proposta de encaminhamento e providenciar resposta preliminar ao denunciante;
- II. – submissão da proposta a que se refere o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação à Secretaria Executiva, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas;
- III. – execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento definido e com o retorno das informações ao interessado, quando cabível;
- IV. – pronunciamento na Comissão Apuratória, no caso de necessidade de abertura de sindicância ou processo administrativo;

**Parágrafo Único** – Quando cabível o Ouvidor informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

**Art. 14.** Os órgãos que integram a estrutura organizacional da Fundação São Paulo e de suas mantidas devem envidar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados.

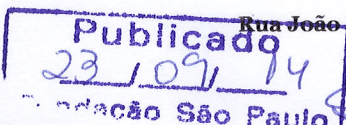
**Art. 15.** Quando demandadas, as unidades da Fundação São Paulo e de suas mantidas deverão encaminhar, à Ouvidoria, as informações por essa requisitadas, no prazo de até 10 (dez) dias.

**Parágrafo Único** - O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior será informado à Secretaria Executiva, para adoção das providências cabíveis.

## CAPÍTULO IV DA NOMEAÇÃO E DA EXONERAÇÃO DO OUVIDOR

**Art. 16.** A nomeação do(a) Ouvidor(a) se dará da seguinte forma:

- I. – a Secretaria Executiva da FUNDASP definirá uma lista tríplice, a ser apresentada ao Grão-Chanceler, Arcebispo Metropolitano de São Paulo e Presidente Nato do Conselho Superior da FUNDASP, composta por funcionários administrativos e/ou docentes da instituição;
- II. – o Presidente escolherá um integrante da lista tríplice; e,
- III. – a Secretaria Executiva, através de publicação de Ato, fará a nomeação do Ouvidor;





**Fundação São Paulo**  
mantenedora da  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

§ 1º. O Ouvidor exercerá seu mandato pelo prazo de 01 (um) ano, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período, garantida a estabilidade de emprego pelo tempo do exercício da função.

§ 2º. O Ouvidor deverá se afastar de suas funções administrativas durante o período de vigência do mandato, garantido seu retorno para o local de origem.

**Art. 17.** Em caso de férias de 30 (trinta) dias ou afastamentos de até 60 dias, a Secretaria Executiva designará seu substituto.

**Art. 18.** A exoneração do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

- I. – pela quebra, por seu interesse e pedido, do vínculo funcional com a FUNDASP;
- II. – a seu pedido;
- III. – por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, se assim comprovado; e,
- IV. – caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças, superiores a 60 dias;

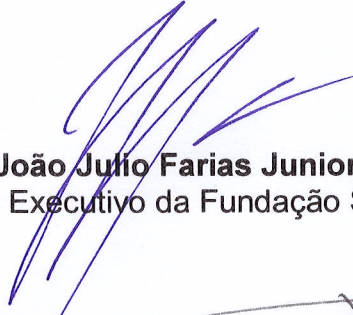
**CAPÍTULO V**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

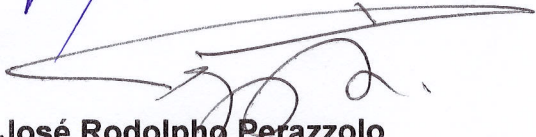
**Art. 19.** A Secretaria Executiva poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

**Art. 20.** As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor juntamente com a Secretaria Executiva;

**Art. 21.** Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 22 de setembro de 2014.

  
**João Julio Farias Junior**  
Secretário Executivo da Fundação São Paulo

  
**José Rodolpho Perazzolo**  
Secretário Executivo da Fundação São Paulo

