



PORTARIA INTERNA FDRP Nº 034/2022, DE 28 DE SETEMBRO DE 2022

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto/USP, seus deveres e funções.

O Diretor da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, por solicitação da Ouvidoria Geral da Universidade de São Paulo e considerando o deliberado pela Congregação em sessão realizada em 08 de abril de 2022, baixa a seguinte

PORTARIA

Artigo 1º - Fica instituída a Ouvidoria da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, com natureza mediadora em situações de conflitos internos, circunstâncias que requeiram maior atenção nas áreas da Unidade, análise, sugestão e busca de preservação dos direitos. Essas funções devem ser exercidas com ética, garantindo discricção, sigilo e cuidados com a segurança de todos os usuários, em integração com as diretrizes da Ouvidoria Geral da Universidade de São Paulo.

Artigo 2º - À Ouvidoria da FDRP caberá avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias de natureza administrativa, encaminhando-as às autoridades competentes, visando à:

I – melhoria dos serviços;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;

V – proteção dos direitos dos usuários.

VI - - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único - As consultas, denúncias e representações formuladas contra servidores docentes e não docentes, bem como membros do corpo discente da Unidade, por infringência a princípios estatutários e regimentais de natureza ética e acadêmica, deverão ser encaminhadas às respectivas áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

Artigo 3º - O Ouvidor e o Ouvidor Adjunto serão designados pelo Diretor da FDRP a partir de uma lista tríplice.

§ 1º - Ao Ouvidor e ao Ouvidor Adjunto, docente ou funcionário USP, ativo, será assegurado o exercício da função pelo período mínimo de 1 (um) ano, permitida a recondução.



§ 2º - A lista tríplice será formada pelos servidores docentes e não docentes mais votados entre os que se candidatarem para exercer o cargo de Ouvidor ou Ouvidor Adjunto.

§ 3º - Os candidatos à função de Ouvidor e ou Ouvidor Adjunto não podem estar ligados diretamente à Diretoria da Unidade, exercer cargos de indicação direta do Diretor, ou exercer Chefia de Departamento, de forma a minimizar as ocorrências de conflito de interesse quando surgir uma reclamação.

§ 4º - O Ouvidor Adjunto deverá ser de uma Seção ou Departamento diferente do Ouvidor para que seja possível a troca em caso de conflito de interesse ou ausência do Ouvidor.

§ 5º - O Ouvidor Adjunto atuará nos casos de impedimento, suspeição, afastamento ou ausência do Ouvidor.

Artigo 4º - Compete ao Ouvidor e ao Ouvidor Adjunto:

- I – exercer a função de representante do usuário;
- II – agir com transparência, presteza e eficiência.
- III – agilizar a remessa de informação de interesse do usuário ao seu destinatário;
- IV - facilitar ao máximo o acesso do usuário à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- V - encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- VI - ter livre acesso a todos os setores da Unidade, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- VII - identificar problemas no atendimento do usuário;
- VIII - sugerir soluções de problemas identificados ao Dirigente da Unidade;
- IX - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- X - atuar na prevenção e solução de conflitos;
- XI - estimular a participação do usuário na fiscalização e planejamento dos serviços;
- XII - estimular a Unidade a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação do serviço.

Artigo 5º – O Ouvidor e o Ouvidor Adjunto devem reportar-se diretamente ao Diretor da Unidade no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Artigo 6º – O Ouvidor e o Ouvidor Adjunto exercerão suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerrogativas:

- I - solicitar informações e documentos à Unidade;



- II - participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;
- III - solicitar esclarecimentos dos funcionários, para poder esclarecer a questão suscitada por um usuário;
- IV - propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade;
- V - formar comitês de usuários, para apurar a opinião do usuário;
- VI - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição.

Artigo 7º – Deverão, ainda, o Ouvidor e o Ouvidor Adjunto:

- I - dar sempre ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- V - resguardar o sigilo das informações.

Artigo 8º – O Ouvidor apresentará semestralmente à Congregação relatório de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento dos serviços, no âmbito de sua competência.

Artigo 9º - Os casos omissos nesta Portaria serão resolvidos de plano pelo Diretor.

Artigo 10 - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, 28 de setembro de 2022.

Prof. Dr. Nuno Manuel Morgadinho dos Santos Coelho
Diretor