

RESOLUÇÃO CAS Nº 38/2010 DE 28 DE DEZEMBRO DE 2010

**DISPÕE SOBRE O REGIMENTO DA OUVIDORIA
PELAS FACULDADES INTEGRADAS MACHADO
DE ASSIS – FEMA.**

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR,
face ao disposto no Artigo 5º do Regimento Unificado
das Faculdades Integradas Machado de Assis,
credenciada pela Portaria Ministerial nº 833 de
27/04/2001, publicado no Diário Oficial da União de 30
de abril de 2001,

- **Considerando** Ata 112/2010, de 28 dezembro de 2010, do Conselho de Administração Superior – CAS, baixa a seguinte:

RESOLUÇÃO

Art. 1º - A Ouvidoria das Faculdades Integradas Machado de Assis/FEMA é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, funcionários, comunidade e egressos em suas relações com diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria das Faculdades Integradas Machado de Assis/FEMA as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I - receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes reclamações, críticas e comentários de estudantes, docentes, funcionários, comunidade e egressos, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos das Faculdades Integradas Machado de Assis/FEMA;

II - receber denúncias a respeito de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticado por funcionários das Faculdades Integradas Machado de Assis/FEMA;

III - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos setores competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

IV - promover, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

V - recomendar a direção à adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;

VI - produzir, semestralmente, relatório de suas atividades, a ser apresentado para apreciação do Diretor Geral das Faculdades Integradas Machado de Assis/FEMA.

Art. 3º - A Ouvidoria será administrada por um Ouvidor, a ser indicado pelo Diretor Geral.

Art. 4º - No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar suas manifestações;

II - orientar os estudantes, docentes, funcionários, comunidade e egressos a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas;

III - receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões acerca dos procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos setores competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;

IV - encaminhar as manifestações acolhidas ao setor competente, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante a respeito das providências tomadas;

V - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço;

Parágrafo único. A Ouvidoria, caso solicitado, deverá manter sob sigilo o nome do demandante.

Art. 5º - Compete ao Ouvidor:

I - ouvir a todos, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II - garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

III - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição;

IV - recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Art. 6º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

§ 1º - No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade acadêmica para solicitar informações por escrito.

§ 2º - O Ouvidor apresentará relatórios semestrais à Direção Geral, com o número de atendimentos realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

§ 3º - O Ouvidor exercerá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

Art. 7º - As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas ao Diretor Geral, para ciência e adoção de medidas cabíveis.

Art. 8º - O Diretor Geral no uso de suas atribuições poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 9º - O Ouvidor terá garantido o direito à voz no Conselho de Administração Superior das Faculdades Integradas Machado de Assis/FEMA.

Art. 10 - As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I - data do recebimento da demanda;

II - nome do demandante, se estiver identificado;

III - endereço, telefone e/ou *e-mail* do demandante, se estiver identificado;

IV - forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, *e-mail*, fax;

V - tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VI - situação apresentada;

VII - unidade envolvida;

VIII - resposta;

IX - data da resposta.

Art. 11 - O Ouvidor no exercício de suas funções, deve zelar pela ética, integridade e dignidade da pessoa humana.

Art. 12 – Esta Resolução entrará em vigor na presente data, revogadas todas as disposições em contrário.

DÊ-SE CIÊNCIA, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Santa Rosa, RS, 28 de dezembro de 2010.

Prof. Adm. ANTONIO ROBERTO LAUSMANN TERNES
Presidente do Conselho de Administração Superior
Faculdades Integradas Machado de Assis - FEMa
Mantida pela Fundação Educacional Machado de Assis