



Resolução nº 03/2009/DIRGE

Da Diretoria Geral da Faculdade Católica de Uberlândia

OUVIDORIA DA FACULDADE CATÓLICA DE UBERLÂNDIA

O Diretor Geral da Faculdade Católica de Uberlândia no uso de suas atribuições,

RESOLVE:

Art. 1º - Criar a Ouvidoria no âmbito da Faculdade Católica de Uberlândia com as atribuições estabelecidas na presente Resolução e jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos da CATÓLICA.

Art. 2º - A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido dentre docentes, que tenham pelo menos 05 (cinco) anos de efetivo exercício na CATÓLICA.

Parágrafo Único – O mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para mandato consecutivo.

Art. 3º - São atribuições do Ouvidor:

I. Receber e apurar a procedência de reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas por membro da comunidade acadêmica ou da comunidade em geral;

II. recomendar a anulação ou a correção de atos contrários à legislação ou às regras de boa administração, encaminhando representação, quando necessário, aos órgãos competentes;

III. propor ao Diretor Geral a instauração de processo administrativo disciplinar, quando necessário, nos termos da legislação em vigor;

IV. propor a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, visando o aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;

V. sugerir, às diversas instâncias da administração, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI. elaborar e apresentar relatório semestral das atividades ao Diretor Geral;

- VII. prestar informações e esclarecimentos ao Diretor Geral, quando convocado para tal fim;
- VIII. receber reclamações e denúncias anônimas, somente se justificáveis as razões do anonimato;
- IX. recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial;
- X. determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado;
- XI. organizar e acompanhar a tramitação das demandas, consultas e demais solicitações endereçadas à Ouvidoria;
- XII. manter atualizado o arquivo da Ouvidoria;
- XIII. elaborar os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria.
- XIV. nunca deixar um usuário sem resposta, criando uma relação de parceria e de confiança;
- XV. facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
- XVI. encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentadas à área competente;
- XVII. agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- XVIII. acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório semestral aqueles não atendidos;
- XIX. identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;
- XX. estimular a participação da comunidade na fiscalização dos serviços prestados pela Católica.

Art. 4º - O Diretor Geral, a Coordenadoria ou o setor envolvido deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor, no prazo de 07 (sete) dias úteis.

Art. 5º - As interpelações de caráter abrangente, apresentadas pelo Ouvidor, terão prazo de 30 (trinta) dias, improrrogáveis, para serem respondidas.

Art. 6º - Caberá ao Diretor Geral garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 7º - Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 8º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

Uberlândia, 26 de outubro de 2009.

Prof. Dr. Pe. Sérgio de Siqueira Camargo Diretor Geral