

CONSELHO DE ENSINO E EXTENSÃO - CONSEP/FAEST

RESOLUÇÃO Nº 05/2020, de 08/02/2020

Institui o Regulamento da Ouvidoria no âmbito da Instituição e dá outras providências.

O PRESIDENTE do CONSELHO DE ENSINO E EXTENSÃO DA FACULDADE DE EDUCAÇÃO DE TANGARÁ DA SERRA, no exercício de suas funções regimentais, em conformidade com as demais legislações aplicáveis, e de acordo com Reunião realizada nesta data, **RESOLVE:**

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento da Ouvidoria da Faculdade de Educação de Tangará da Serra.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor a partir desta data, ficando revogadas as disposições em contrário.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.



Prof. GILMAR UTZIG
Presidente CONSEP



CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria será instituída para estabelecer ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas da Instituição, visando desburocratizar a administração e aperfeiçoar o processo democrático de gestão.

Art. 2º Objetivos da Ouvidoria:

- I. Abrir canais de comunicação entre a direção da Instituição, e as diversas instâncias da comunidade acadêmica e externa, facilitando a troca de informações;
- II. Incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da IES;
- III. Atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento da vida institucional.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de ouvidor e a própria ouvidoria estão ligados à Direção-Geral.

Parágrafo único: O ouvidor será nomeado pela Direção-Geral, para mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

Art. 4º O ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso ao serviço de ouvidoria;

- II. Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;
- III. Resguardar o sigilo das informações;
- IV. Promover a divulgação da ouvidoria, tornando conhecidos os meios e instrumentos de comunicação acessíveis aos que desejarem fazer uso de seus serviços;
- V. Divulgar os serviços da ouvidoria semestralmente.

Art. 5º Atribuições do ouvidor (a):

- I. Ouvir, receber e encaminhar críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos aos diversos setores da Faculdade, acompanhando o processo até a solução final;
- II. Sugerir aos diversos setores da Faculdade, medidas que possam contribuir para melhorar o funcionamento dos serviços prestados;
- III. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- IV. Informar ao autor da solicitação os devidos esclarecimentos, alternativas e soluções.

Art. 6º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura, revogando-se às disposições ao contrário.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Prof. Gilmar Utzig
Presidente CONSEP