



Credenciada pela Portaria MEC nº 541, de 27/06/2014, publicada no DOU nº 122, de 30/06/2014, Seção 1, p. 30

RESOLUÇÃO CONSEG Nº 8/2018, DE 15 DE JANEIRO DE 2018

Dispõe sobre a criação e funcionamento da Ouvidoria da Faculdade Gianna Beretta

A presidente do Conselho Superior de Gestão – CONSEG, da Faculdade Gianna Beretta, no uso de suas atribuições regimentais,

RESOLVE:

Art.1º Instituir a Ouvidoria da Faculdade Gianna Beretta, nos termos desta Resolução.

DA FINALIDADE

Art. 2º A Ouvidoria da Faculdade Gianna Beretta é um canal de comunicação que tem por objetivo realizar a análise de manifestações e demandas da comunidade acadêmica e dos cidadãos em geral, de forma isenta e imparcial.

Parágrafo único. Para que a manifestação seja acatada na Ouvidoria, é necessário que o usuário já tenha contatado outras formas de atendimento ou interação, sem que tenha obtido resolução satisfatória.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º Compete à Ouvidoria identificar as causas e buscar soluções que viabilizem o aprimoramento dos serviços prestados, a partir das reclamações, informações e sugestões recebidas da comunidade acadêmica e do cidadão em geral.

RESOLUÇÃO CONSEG Nº 8, DE 15 DE JANEIRO DE 2018

Art. 4º Cabe à Ouvidoria o recebimento, processamento e encaminhamento, ao setor competente, de denúncias, solicitações, informações, reclamações e sugestões relativas a esta instituição.

§ 1º O atendimento da Ouvidoria será sempre realizado sem qualquer ônus para o cidadão, devendo ser prestado com cortesia e respeito.

§ 2º As denúncias serão apuradas, bem como todas as manifestações serão analisadas para posterior retorno ao interessado, observando-se os prazos estipulados no art. 15 da presente Resolução.

§ 3º Todas as investigações serão conduzidas de forma sigilosa, exigindo-se dos membros da equipe da Ouvidoria a mais absoluta confidencialidade sobre as informações a que tiverem acesso no exercício de suas funções.

DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 5º As funções de Ouvidor serão exercidas pelo Diretor Executivo.

Art. 6º Os trabalhos da Ouvidoria serão desenvolvidos em espaço próprio destinado para este fim, por colaboradores designados pela Diretoria Geral, com apoio da equipe técnica e administrativa da instituição.

Art. 7º A Ouvidoria funcionará permanentemente e o atendimento dar-se-á de forma presencial, por telefone ou através de formulário disponível no site da instituição na internet.

Parágrafo único. O atendimento presencial ao público, bem como por telefone, será de segunda a sexta-feira, nos seguintes horários:

I - manhã: das 10h às 12h;

II - tarde: das 16h às 18h; e

III - noite: das 19h às 21h.

Art. 8º Os funcionários designados ou colocados à disposição da Ouvidoria deverão observar os dispositivos desta Resolução, ficando subordinados à orientação e coordenação do Ouvidor.

Art. 9º A Ouvidoria deverá proceder à avaliação mensal das atividades desenvolvidas, encaminhando relatório resumido para conhecimento da diretoria geral.

DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR



RESOLUÇÃO CONSEG Nº 8, DE 15 DE JANEIRO DE 2018

Art. 10. Compete ao Ouvidor coordenar os trabalhos administrativos e estabelecer as rotinas necessárias ao funcionamento da unidade, zelando pelo cumprimento desta Resolução, e ainda:

- I – receber as informações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões, considerando a legitimidade de toda e qualquer manifestação;
- II – encaminhar aos setores competentes, as demandas que lhes forem relacionadas;
- III - acompanhar a tramitação das providências decorrentes das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- IV – organizar e manter atualizada a documentação relativa às manifestações recebidas.

DA ÉTICA

Art. 11. Não será devida qualquer gratificação aos membros da equipe da Ouvidoria, bem como a funcionários para ela designados.

Art. 12. Os usuários não sofrerão qualquer restrição devido a sexo, raça, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade, idade ou local de residência.

Art. 13. Os integrantes da Ouvidoria não poderão se utilizar-se das prerrogativas das funções desempenhadas para tentar obter vantagens de ordem pessoal perante a Faculdade Gianna Beretta, usuários ou terceiros.

Art. 14. Todas as ocorrências endereçadas à Ouvidoria serão analisadas com neutralidade, com a finalidade de manter seus objetivos.

DOS PRAZOS

Art. 15. Visando propiciar uma resposta célere e adequada às questões suscitadas, deverão ser observados os seguintes prazos:

- I – pedido de informação: dez dias úteis para resposta;
- II - reclamação: dez dias úteis para resposta;
- III - elogio: três dias úteis para dar ciência do recebimento ao remetente;
- IV - denúncia: três dias úteis para dar ciência do recebimento ao remetente, com retorno acerca do resultado, se for o caso, após a conclusão da apuração;
- V - sugestão: três dias úteis para dar ciência do recebimento ao remetente.



RESOLUÇÃO CONSEG Nº 8, DE 15 DE JANEIRO DE 2018

§ 1º Os setores terão prazo de cinco dias úteis para se manifestar, perante a Ouvidoria, sobre as demandas encaminhadas aos mesmos.

§ 2º Na impossibilidade de atender à demanda no prazo previsto no parágrafo anterior, poderão ser concedidos, mediante justificativa, mais cinco dias úteis para a manifestação.

§ 3º Esgotado esse último prazo sem que haja resposta, a Ouvidoria comunicará o fato à diretoria geral.

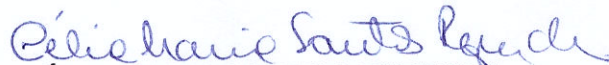
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. Os casos omissos ou não previstos nesta Resolução serão resolvidos pela diretoria geral.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Publique-se e cumpra-se.

São Luís, 15 de janeiro de 2018.


CÉLIA MARIA SANTOS REZENDE
PRESIDENTE DO CONSEG