

RESOLUÇÃO N° 001A/2009

Cria a Ouvidoria da Universidade FUMEC.

O Reitor da Universidade FUMEC, no exercício de suas atribuições estatutárias e
CONSIDERANDO:

- a) a necessidade de aprimorar constantemente a comunicação da Universidade FUMEC com a comunidade interna e externa;
- b) que o atendimento de quaisquer solicitações de esclarecimentos devem ser registrados, tendo em vista a manutenção da transparência no âmbito da Universidade de modo a fortalecer os vínculos com toda a comunidade acadêmica,

RESOLVE:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria da Universidade FUMEC, órgão facilitador de comunicação entre a entidade de ensino e a comunidade interna e externa.

Parágrafo Único. A atuação da Ouvidoria observará os princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da equidade, da transparência e da economicidade, bem como as normas regimentais da Universidade FUMEC.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria:

I- o recebimento de eventuais reclamações dos alunos e comunidade acadêmica em geral, quanto aos serviços prestados pela instituição, bem como propostas voltadas para o aperfeiçoamento das suas rotinas, encaminhando-as para o setor competente para responder, requerendo dos mesmos a solução adequada;

II – encaminhar aos setores competentes as reclamações que lhe forem dirigidas;

III – responder, no menor prazo possível, com clareza e objetividade, ao autor da reclamação ou do pedido de esclarecimento;

IV – acompanhar as providências a serem tomadas e soluções;

V – elaborar relatórios trimestrais dos atendimentos realizados, conforme os dados estatísticos que deverá levantar e conservar;

VI – determinar, motivadamente, o arquivamento de reclamações quando manifestamente improcedentes;

Art. 3º. A Ouvidoria terá acesso a todas as áreas da Universidade FUMEC, cabendo aos funcionários a responsabilidade pelas informações prestadas.

Art. 4º. Os pedidos de informações ou esclarecimentos deverão ser encaminhados aos seguintes setores:

FACE

e-mail: marketing@face.fumec.br

FCH

e-mail: ouvidoria@fch.fumec.br

FCS

e-mail: fcs@fcs.fumec.br

FEA

e-mail: ouvidoriafea@fumec.br

§1º. Os setores mencionados neste artigo acionarão os órgãos ou funcionários em cada faculdade de modo a atender às solicitações da Ouvidoria.

Art. 5º. A Ouvidoria vincular-se-á à Reitoria da Universidade FUMEC.

Art.6º. A Ouvidoria será exercida por profissional da própria Universidade, designado e destituído do cargo pelo Reitor, subordinando-se hierarquicamente ao mesmo.

Art. 7º. Ressalvados os casos de emergência, que serão respondidos imediatamente, as informações, documentos, e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria deverão ser fornecidos no prazo de cinco dias úteis, permitida a prorrogação por até igual período, desde que justificado o pedido.

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

Belo Horizonte, 14 de maio de 2009



Prof.º Antônio Tome Loures
Reitor