FAE
BLUMENAU

RESOLUÇÃO CSA N.° 07/2010

CRIA A OUVIDORIA DA FAE BLUMENAU.

O Presidente do Conselho Superior de Administração – CSA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8°, XVII, do Regimento e em cumprimento à deliberação do Colegiado em 05 de julho de 2010, constante do Processo CSA 07/2010 – Parecer CSA 07/2010, baixa a seguinte:

R E S O L U Ç Ã O

Art. 1º Fica criada e vinculada à Diretoria-Geral, a Ouvidoria, órgão responsável por receber sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios do público interessado da FAE Blumenau, além de oferecer, juntamente com os diversos setores, soluções às questões apresentadas.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

I. assegurar ao usuário a oportunidade de reavaliação do assunto, objeto do atendimento, caso este não tenha sido satisfatório;
II. assegurar que o atendimento seja acessível a todos os públicos, por meio de diferentes canais de comunicação (telefone, e-mail, correspondência e escuta pessoal);
III. assegurar a imparcialidade e igualdade nos atendimentos prestados pela Instituição;
IV. assegurar o direito de manifestação, independentemente de a consideração ser procedente ou não;
V. assegurar que o manifestante receba retorno, com as devidas justificativas, para todo e qualquer assunto;
VI. assegurar ao manifestante a oportunidade de ter a solicitação levada ao conhecimento da Diretoria-Geral e Diretoria Acadêmica, caso seja necessário;
VI. assegurar o relacionamento de respeito e confiança entre a Instituição e os manifestantes.

Art. 3º A Ouvidoria será composta pelo Ouvidor, de livre escolha da Diretoria-Geral, e por membros encarregados das atividades ordinárias do setor, coordenados pelo Ouvidor.

Parágrafo único. O mandato do Ouvidor constante do *caput* será de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 4º São atribuições do Ouvidor:

I. apresentar ao Diretor Acadêmico e Diretor-Geral, mensalmente, relatórios e pesquisas com as informações geradas pela Ouvidoria;

II. garantir a todos os que entrem em contato com a Ouvidoria o direito de ter suas considerações respeitadas, bem como o retorno assegurado;

III. acompanhar o prazo para retorno e cumpri-lo;

IV. acompanhar os prazos estabelecidos para solução das demandas recebidas;

V. manter a Diretoria-Geral e a Diretoria Acadêmica informadas sobre os assuntos de maior relevância, os sem retornos e os de grande demanda que estabeleçam situação de insatisfação geral ou de risco;

VI. capacitar a equipe para atendimento imparcial, ético, comprometido e sigiloso em toda e qualquer circunstância de insatisfação;

VII. assegurar àqueles que desejarem o sigilo quanto à identificação;

VIII. emitir parecer à Diretoria-Geral e a Diretoria Acadêmica quando a conclusão estiver em desacordo com os direitos do manifestante ou com as determinações, normas ou princípios da Instituição.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Blumenau, 05 de julho de 2010.

Frei Nelson José Hillesheim, OFM
Presidente