



## **CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE SÃO GOTARDO**

### **PORTARIA N. 38, DE 10 DE OUTUBRO DE 2010**

*Institui e regulamenta a função de Ouvidor a ser incorporada pela  
Diretoria de Relações Institucionais*

Considerando, a necessidade de dispor de um efetivo canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e o próprio Centro de Ensino Superior de São Gotardo;

Considerando, a maior necessidade de participação da comunidade acadêmica na elaboração de políticas institucionais, além do espaço já ocupado pelo Sistema de Autoavaliação Institucional;

O Diretor-Geral do Centro de Ensino Superior de São Gotardo – CESG, no uso de suas atribuições regimentais,

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Fica criada a função de Ouvidor (a) a ser incorporada à Diretoria de Relações Institucionais, não subordinada à Direção Geral, possuindo independência funcional no exercício de suas atribuições.

**Art. 2º** A Diretoria de Relações Institucionais poderá indicar um colaborador para organizar seus atendimentos, bem como realizar a triagem necessária dos assuntos que demandem maior atenção para que sejam dados os respectivos tratamentos.

**Art. 3º** A função de Ouvidor será exercida com o objetivo de receber informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias dos usuários sobre as atividades ocorridas no âmbito da Instituição, encaminhando tais manifestações aos setores administrativos competentes, além de propor melhorias para os serviços prestados pela Instituição, na busca constante de melhoria dos seus processos educacionais, sendo suas ações norteadas em princípios éticos e morais.

§ 1º Com base no princípio da confidencialidade, deverá ser mantido sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Faculdade seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º Para o resguardar a confidencialidade, a Diretoria de Relações Institucionais no exercício da função de ouvidor, não manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração, apenas reportando de forma direta, rotineira e instantânea as questões apresentadas aos setores responsáveis visando a apresentação de uma solução imediata ou mediata de curto prazo.



## **CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE SÃO GOTARDO**

**Art. 4º** A função de Ouvidor não possui natureza administrativa, executiva, judicativa ou deliberativa, exercendo-a dentro de um perfil mediador nas relações envolvendo os agentes ou setores da Faculdade e os integrantes das comunidades, interna e externa.

**Art. 5º** O exercício da função de Ouvidor tem por objetivos:

I - Defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Faculdade;

II - Promoção, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, dos direitos de grupo vulneráveis ou discriminados;

III - Desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - Divulgação de informações relativas às demandas recebidas, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais, podendo ser realizada diariamente, sem a necessidade de emissão de documentos formais, preservando assim o sigilo das fontes informativas.

**Art. 6º** Para o encaminhamento das demandas recebidas, a Diretoria de Relações Institucionais poderá se utilizar da linha hierárquica institucional, e sendo ela insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Direção Geral.

**Art. 7º** É garantida à Diretoria de Relações Institucionais, no exercício da função de ouvidor, o direito a voz nos órgãos colegiados da Instituição.

**Art. 8º** Esta Portaria entra em vigor nesta data, ficando revogadas as disposições em contrário.

São Gotardo, 10 de outubro de 2010.

João Eduardo Lopes de Queiroz

Diretor-Geral do CESG