

**RESOLUÇÃO DA CONGREGAÇÃO Nº 03/2007, DE 31 DE JULHO DE 2007**  
**INSTITUI A OUVIDORIA DA FACULDADE DE DIREITO DE FRANCA.**

O Diretor da Faculdade de Direito de Franca, Prof. Dr. Euclides Celso Berardo, na qualidade de Presidente da Congregação desta Instituição de Ensino Superior, no uso de suas atribuições e competências regimentais e considerando:

-a necessidade de institucionalizar a Ouvidoria da Faculdade de Direito de Franca como órgão de assessoramento da direção e dos órgãos colegiados nos conflitos e interesses oriundos do processo administrativo e pedagógico ;

-a existência de recursos financeiros, materiais, humanos e de infra-estrutura para o desenvolvimento das atividades próprias da Ouvidoria, bem como a devida aprovação da Congregação para a locação dos mesmos;

-o discutido, votado e aprovado em reunião extraordinária da Congregação, realizada em 31 de julho de 2007, resolve:

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Resolução disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Faculdade de Direito de Franca, envolvendo a direção, o corpo docente, discente e administrativo, bem como o público externo.

Art. 2º As normas constantes desta Resolução se fundamentam na proposta apresentada pela direção e aprovada em reunião extraordinária da Congregação realizada em 31 de julho de 2007.

**CAPÍTULO II**

**DA OUVIDORIA**

Art. 3º A Ouvidoria da Faculdade de Direito de Franca fica instituída a fim de ser um elo entre o corpo docente, discente, demais funcionários e a direção da Faculdade, além de atender o público externo, visando agilizar a administração, assessorando na solução de conflitos e interesses da comunidade acadêmica e externa.

Parágrafo único. A Direção da Faculdade de Direito de Franca proverá a infra-estrutura e os recursos financeiros, materiais e humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria.

**CAPÍTULO III**

**DO CARGO DE OUVIDOR**

Art. 4º A Ouvidoria será dirigida por 1 (um) ouvidor de livre escolha e nomeação pelo Diretor da Faculdade de Direito de Franca, com mandato de 1(um) ano, prorrogável por igual período., demissível *ad nutum*.

§ 1º O ouvidor estará diretamente subordinado ao Diretor da Faculdade de Direito de Franca e terá plena autonomia e independência no exercício de suas funções.

§ 2º É requisito para ocupar o cargo de ouvidor ter curso superior de graduação em Direito reconhecido.

**CAPÍTULO IV**

**DOS OBJETIVOS**

Art. 5º Solucionar os possíveis problemas, aperfeiçoar os serviços prestados à comunidade acadêmica e ao público em geral , bem como atuar na prevenção de conflitos.

**CAPÍTULO V**

**DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 6º Compete a Ouvidoria:

I - receber sugestões, opiniões, reclamações, críticas ou elogios dos interessados, encaminhando os respectivos aos setores competentes para apreciação;

II - oferecer consulta aos interessados acerca de dúvidas e questões referentes à estrutura e ao funcionamento da Faculdade de Direito de Franca;

III - formular sugestões concretas para a solução dos problemas apresentados ou para o aprimoramento dos serviços prestados, encaminhando tais sugestões para análise e manifestação dos setores envolvidos;

IV - transmitir aos solicitantes as posições dos setores envolvidos nos eventuais problemas, o estágio das soluções destes e o andamento das possíveis sugestões apresentadas.

**CAPÍTULO VI**

**DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 7º** A cada comunicação recebida, será preenchido formulário próprio da Ouvidoria, parte integrante desta Resolução, no qual constarão:

**I** - os dados do interessado;

**II** - a espécie de comunicação – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

**IV** - a situação apresentada;

**V** - o setor envolvido;

**VI** - campo para preenchimento exclusivo da Ouvidoria acerca das providências a serem tomadas e retorno ao interessado.

#### **CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 8º** Todas as comunicações recebidas serão documentadas em ordem cronológica em banco de dados próprio da Ouvidoria.

#### **CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 9º** Incorporam-se a esta Resolução, as determinações supervenientes oriundas de disposições legais ou de normas aprovadas pela Congregação da Faculdade de Direito de Franca

**Art. 10.** Os casos omissos desta Resolução serão resolvidos pela direção, *ad referendum* da Congregação.

**Art. 11.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no Quadro de Editais da Faculdade de Direito, ficando revogadas as disposições em contrário.

**Franca, 31 de julho de 2007**

**Prof. Dr. Euclides Celso Beraldo  
Diretor e Presidente da Congregação**